

Universidad de Holguín
Oscar Lucero Moya
Facultad de Ingeniería Industrial
Departamento de Turismo

TRABAJO DE DIPLOMA EN OPCION AL TITULO DE
LICENCIADA EN TURISMO

**Título: Procedimientos operativos estándares para el
proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad
Terapéutica *Cocal Quinqué***



Autora: Dania Pérez Reyes

Tutoras: MsC. Ing. Evelina Cardet Fernández
MsC. Madelaine Calzada Llanos

Holguín, 2013

*Conoce a tu cliente como conoces
a tu propia familia, satisface sus
necesidades y tendrás éxito*

Theodore Levitt

*A mis hijas Daniela y Gabriela
para ustedes este triunfo, ya que es por
ustedes que trato de ser una profesional y
mejor persona cada día.*

*A mi madre y mi padre aunque ya
fallecido a ellos debo cuanto soy hasta
hoy. Gracias por existir y formar parte
de mi vida.*

*A mi esposo y mi suegra por ese apoyo
y ayuda incondicional que me han dado
a lo largo de mi carrera.*

Mis más sinceros agradecimientos a mis tutoras Madelaine Calzada y Evelina Cardet por su incondicional apoyo y tener paciencia para atenderme.

A mis amigas y compañeras de oficina por darme ánimo y apoyo cada día para seguir luchando cuando el tiempo me presionaba y las adversidades se imponentan.

A mi compañero Manuel Guilarte porque sin su ayuda conocimiento y cooperación no hubiera sido posible la realización de este trabajo.

A los Directivos y trabajadores de la Sucursal Villa Cocal-Quinqué por su colaboración para llevar a cabo la realización de este trabajo.

A todos los que me ayudaron y por espacio me impiden especificarlos.

Muchas Gracias.

RESUMEN

Crear, diversificar y consolidar de forma acelerada servicios y ofertas complementarias al alojamiento que distingan al país, priorizando el desarrollo de diferentes modalidades como el turismo de salud, ha de convertirse en prioridad para el turismo en Cuba hoy.¹

La Política de Desarrollo del MINTUR en Holguín ha permitido encaminar adecuadamente la evolución de la actividad turística, al precisar hacia dónde es necesario dirigir los esfuerzos, de ahí que hoy el destino holguinero constituya el tercero en importancia del país y esté empeñado en alcanzar la condición de excelencia en el futuro más inmediato a partir de brindar una oferta cada vez más diversificada capaz de satisfacer plenamente las expectativas de los que lo visitan.

Para dar respuesta al objetivo estratégico antes declarado, la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué tiene como aspiración fundamental convertirse en la institución internacional más prestigiosa del Caribe basado en el alto nivel de calidad y efectividad de los servicios que oferta, no obstante a lo cual las encuestas a clientes - pacientes aplicadas arrojan insatisfacciones de los mismos entre otras causas por la falta de variedad en la oferta de los servicios gastronómicos a los mismos y los requerimientos nutricionales exigidos en la clínica.

Considerando lo anterior y para dar solución a la problemática planteada, se ha desarrollado la presente investigación con el objetivo de diseñar los procedimientos operativos estándares para la gestión del proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué.

¹ Lineamiento 260 aprobado por el VI Congreso del PCC

ABSTRACT

Create, diversify and consolidate in an accelerated manner complementaries services and offers to accommodation that distinguish the country, giving priority to the development of different modalities such as health tourism has become a priority for tourism in Cuba today.²

The Development Policy of MINTUR in Holguín has enabled a properly direction for developing tourism in the region, specifying where efforts need to be focussed, hence the Tourist Destination Region in Holguín today constitutes the third largest in the country and it is committed to achieving the condition of excellence in the immediate future from our increasingly diversified offerings able to fully meet the visitors´ expectations.

In order to achieve the previously stated strategic objective, the Therapeutic Community Cocal Quinqué mainly aspiration is to become the most prestigious international institution from the Caribbean, based on a high level of quality and effectiveness of the services they offer, conversely customers–patients´ surveys applied, showed frustrations among other reasons; due to the lack of variety in the food service offer and the vital nutritional requirements in the clinic.

Considering the elements stated above and in order to provide solutions to the issues raised, we have developed this research, aiming at designing standard operating procedures for the management of food processing process in the Therapeutic Community Cocal Quinqué.

² Guideline 260 approved by the Sixth Congress of the PCC

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| INTRODUCCION | 1 |
| CAPÍTULO I: EL TURISMO DE SALUD Y SU RELACION CON EL PROCESO DE RESTAURACION | 5 |
| 1.1 El turismo de salud como alternativa de viaje..... | 5 |
| 1.1.2 El turismo de salud en Cuba..... | 6 |
| 1.2 La restauración. Orígenes y nuevas tendencias..... | 8 |
| 1.2.1. Conceptos de restaurante..... | 11 |
| 1.2.2. Clasificación de los restaurantes..... | 13 |
| 1.2.3. Tipos de restaurantes según NC 126/2001..... | 13 |
| 1.3. La gastronomía..... | 14 |
| 1.3.1. La gastronomía en América Latina..... | 16 |
| 1.4 Cocina cubana, origen y evolución..... | 17 |
| 1.4.1 La cocina en Holguín..... | 21 |
| 1.4.2. Estudios de la cocina cubana en el destino turístico Holguín..... | 22 |
| 1.4.3. La cocina cubana estilizada..... | 23 |
| CAPITULO II: DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS EN EL ÁREA DE COCINA PARA LA COMUNIDAD TERAPEUTICA COCAL QUINQUÉ | 26 |
| 2.1 Caracterización de la entidad objeto de estudio..... | 26 |
| 2.2 Etapas para el diseño de procedimientos operativos para la gestión del proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué..... | 34 |
| 2.3 Procedimientos operativos para la gestión del proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué..... | 37 |
| CONCLUSIONES | 51 |
| RECOMENDACIONES | 52 |
| BIBLIOGRAFIA | 53 |
| ANEXOS | |

INTRODUCCIÓN

El turismo en Cuba es, sin dudas, un sector que ha experimentado un rápido crecimiento en los últimos años. Cuenta con una historia que puede recoger los cambios que a través de su desarrollo ha tenido que adoptar. Sus transformaciones son parte de una maquinaria que pone en línea sus engranajes en el presente con visión futura.

El perfeccionamiento del turismo, demanda no sólo de un crecimiento significativo de la disponibilidad de las capacidades hoteleras y la infraestructura en general, sino también de la obtención de un producto turístico con la adecuada y estable calidad, que lo haga competitivo para el área de destino a la que pertenece.

La Política de Desarrollo del MINTUR en Holguín ha permitido encaminar adecuadamente esta evolución, al precisar hacia dónde era necesario dirigir los esfuerzos. Además, ha facilitado la concreción de las políticas de los grupos, compañías y demás entidades turísticas del territorio, para que todos trabajen en función de lograr el objetivo estratégico del destino, alcanzar la condición de excelencia en el futuro más inmediato.

Dentro del desarrollo turístico cubano, ocupa un importante lugar el polo turístico holguinero, tercero del país, en el que operan actualmente tres grupos hoteleros Gaviota, Cubanacan e Islazul más las Clínicas de Salud (*Cocal-Quinqué*) que recién acaban de pasar a formar parte del MINSAP.

El territorio cuenta con una capacidad de 4 917 habitaciones, entre las cuales 1 215 corresponden a Cubanacan, 3 127 a Gaviota e Islazul con 575 más 61 habitaciones de las clínicas de salud.

Papel decisivo juega para el destino la Comunidad Terapéutica Internacional *Cocal - Quinqué* perteneciente a Turismo y Salud con categoría 3 estrellas, dedicada al tratamiento especializado de la adicción al consumo de bebidas alcohólicas y drogas causantes de dependencias tales como: opiáceos, cannabis, alucinógenos, disolventes volátiles y otras sustancias psicoactivas y combinaciones de diferentes clases de drogas. Esta instalación dentro de la hotelería se presenta como una alternativa viable y efectiva para enriquecer el proceso de restablecimiento de la salud del paciente haciendo que transcurra en un ambiente agradable y adecuado desde el punto de vista de confort. Se ha observado como tendencia actual el mejoramiento de los aspectos concernientes a la hotelería en una instalación de salud por lo que dentro de sus metas se encuentre brindar

un servicio de Alimentos y Bebidas como proceso clave que contribuya a elevar los niveles de satisfacción de los clientes que visitan la instalación.

La misma cuenta con 2 restaurantes con una capacidad para 80 clientes prestándose servicios en la modalidad a la carta y buffet en los eventos de desayuno, almuerzo y cena.

La concepción de su oferta gastronómica se fundamenta en platos de la cocina internacional y preparaciones representativas de las cocinas de los clientes-pacientes que visitan la instalación, sin embargo a través de la aplicación de técnicas y métodos de investigación entre ellos la encuesta (**Anexo 1**) y la revisión documental se pudo constatar la evidencia de problemáticas relacionadas con:

- Insuficiente preparación del personal en temas referente a los estándares por categorías en los establecimientos hoteleros, así como tendencias actuales en la Restauración.
- La no existencia de manuales de procedimiento que permitan regir la actividad de Alimentos y Bebidas.
- No presencia de todos los registros establecidos para el control de la calidad de los Alimentos.
- Incumplimiento de los proveedores respecto a la variedad en la oferta de los productos que cumplan con los requerimientos exigidos como se establece en el contrato.
- La no existencia de insumos por parte de los proveedores encargados que permita completar y sustituir estos para prestar un servicio de calidad y que el cliente se sienta satisfecho.

Lo hasta ahora planteado evidencia la necesidad de diseñar los procedimientos operativos estándares para el control de los alimentos en correspondencia con el tipo de actividad que se desarrolla y el servicio que se presta que permita una gestión más eficiente y dotar a la entidad de una herramienta coherente para la toma de decisiones a la alta dirección en función de desarrollar acciones de mejora continua con vistas a lograr una mayor calidad y eficiencia en los servicios turísticos.

En relación con lo antes expuesto, se plantea como **problema científico** de la investigación, el siguiente: *¿Cómo favorecer la gestión del proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué?*

Partiendo de esta problemática se considera como **objeto de la investigación**: *La gestión del proceso de elaboración de alimentos*, y su **campo de acción**: *el proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué*.

Asumiendo las principales acciones trazadas por la dirección de la instalación en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué encaminadas a elevar la calidad y excelencia de la oferta turística la presente investigación se propone **las preguntas científicas** siguientes:

¿Qué características presenta el estado del arte en lo relacionado con el proceso de elaboración de alimentos en instalaciones de turismo de salud?

¿Cuáles son los elementos que caracterizan el proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué?

¿Qué acciones se pueden realizar para favorecer la gestión del proceso de elaboración en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué?

En correspondencia con las preguntas científicas planteadas, el **objetivo general** de la investigación consiste en: *diseñar los procedimientos operativos estándares para la gestión del proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué*.

Tareas científicas

1. Describir el estado del arte en lo relacionado con el proceso de elaboración de alimentos en instalaciones de turismo de salud.
2. Caracterizar el proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué.
3. Diseñar los procedimientos operativos estándares para la gestión del proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué

Métodos Teóricos

- El **lógico-histórico** que permitirá conocer la génesis y evolución del desarrollo de del proceso de restauración y el origen y evolución de la cocina en Cuba.
- El **inductivo - deductivo**, así como la abstracción científica, lo cual permitirá llegar a consideraciones fundamentales sobre el objeto de estudio.
- El **analítico - sintético** que posibilitará descomponer el objeto en diferentes factores y elementos.

Métodos Empíricos

- Observación: para caracterizar y describir el objeto de estudio
- Búsqueda heurística: para informarse del tema en diversas fuentes bibliográficas
- Tormenta de ideas: para la generación de nuevas ideas
- Método de experto, para la evaluación de los pasos propuestos.

El Trabajo de Diploma presenta la estructura siguiente:

- Introducción: la cual contiene la fundamentación científica de la investigación realizada.
- Dos capítulos componen el cuerpo del trabajo: capítulo 1: aborda algunos fundamentos teóricos metodológicos que han servido de base para diseñar un Manual de Procedimientos en el proceso de restauración de los alimentos y se describe dicho proceso; capítulo 2: en el cual se presenta la propuesta de pasos para el diseño del Manual de Procedimientos para la actividad de cocina y la validación de su pertinencia por el criterio de expertos.
- Conclusiones y recomendaciones
- Bibliografía: la investigación se fundamenta en la consulta de 54 asientos bibliográficos relacionados con el problema científico planteado y el objeto de estudio abordado. Se refieren materiales de muy diversas fuentes: textos, artículos, informes especializados, entre otros; impresos muchos, y otros son resultado de la selección de una amplia y sistemática búsqueda en Internet.
- Anexos: se recogen 5 anexos que apoyan lo expuesto en el cuerpo del trabajo y facilitan una mejor comprensión del mismo.

CAPÍTULO I: EL TURISMO DE SALUD Y SU RELACION CON EL PROCESO DE RESTAURACION

1.1 El turismo de salud como alternativa de viaje

El turismo se encuentra íntimamente ligado con el tema de la salud. Desde hace mucho se ha reconocido la relación entre la salud y el turismo, por lo tanto también se consideran los riesgos potenciales para la salud; como consecuencia de los viajes, que se derivan del contacto de los visitantes con el medio ambiente y la población anfitriona.

Las cuestiones sanitarias relacionadas con los viajes y el turismo han fomentado fuertes vínculos de trabajo entre la organización mundial de la salud (OMS), y la organización mundial del turismo (OMT), contando con la colaboración de otras organizaciones como la Organización de los Estados Americanos (OEA).

Partiendo de que la gente viaja por diferentes razones: negocios, congresos enriquecimiento cultural, visitas a amigos, llegamos a la razón más antigua y más frecuente del turismo la salud.

Viajar es sinónimo de liberación, además de que en la Reunión Mundial de turismo de 1983 se estableció el derecho a descansar como consecuencia natural del derecho a trabajar. En este contexto, el turismo satisface la necesidad humana básica de recuperar el bienestar mental y físico.

Como consecuencia de lo mencionado en el párrafo anterior, ha crecido la popularidad de centros de salud y baños termales como lugares de vacaciones, esta es otra indicación de la relación que media entre la salud y el turismo, a esto se le conoce como "turismo terapéutico". Muchos de estos lugares asocian el ocio con la atención profesional para bajar de peso, adquirir buen condición física, así como programas orientados a la rehabilitación y al tratamiento de la drogadicción y el alcoholismo.

Muchas veces estos servicios médicos forman parte de un paquete turístico y se dispone de recursos especiales de alojamiento para estos fines.

Por otro lado los turistas pueden sentir los impactos sobre la salud a principios del viaje, por desfase de horarios o los mareos, que si bien estas molestias no son graves para la salud, si provocan malestar.

Tradicionalmente el turismo por razones de salud o turismo terapéutico estuvo relacionado con el turismo de esparcimiento, combinándose el viaje de placer con la atención de problemas de salud.

Aunque esta tendencia persiste, (se calcula que el 2% de los visitantes a los Estados Unidos de América lo hacen por motivo de salud) el encarecimiento de los costos de atención médica en los países desarrollados, coincidentes con el desarrollo de los servicios de salud de algunos países subdesarrollados a un costo menor, hace que esta tendencia tradicional tienda a su inversión; algunos países de la región como México, Costa Rica, Colombia, Brasil, Uruguay y Argentina incursionan en esta actividad.

Cuba ha desarrollado este tipo de turismo ofreciendo servicios médicos a pacientes de América Latina y del Caribe y en menor medida de Europa y América del Norte al ofrecer algunos tratamientos novedosos y eficaces en algunas patologías y en general a costos inferiores al de los países de origen de los pacientes. Durante los últimos años, la extensión del turismo de salud de los países de origen subdesarrollados ha permitido a sectores relativamente modestos económicamente acceder a tratamientos que requieren de tecnología de punta y cuyos costos son inaccesibles para ellos en países desarrollados.

1.1.2 El turismo de salud en Cuba

Son altamente conocidas la alta calidad de los servicios médicos en Cuba. Todo este sistema de salud está al alcance de todos los interesados para recibir novedosos tratamientos y técnicas médicas, medicamentos y tecnologías, muchos de ellos, incluso, únicos en el mundo.

El personal cuenta con una valiosa experiencia alcanzada por muchos años de estrecho vínculo con las clínicas y otras instituciones de la Salud en la Isla e incorporando en los paquetes de viaje a nuestros clientes, programas especializados de salud y bienestar, con su estancia junto a un hospitalario pueblo, los encantos geográficos y naturales y magníficas opciones turísticas.

Desde hace más de 15 años viene desarrollándose con aciertos el Programa para el tratamiento a las adicciones, el cual se asienta en la experiencia de la escuela cubana de psiquiatría y psicología y sus profesionales, si bien inserta lo mejor de las escuelas italiana, española, argentina, colombiana y norteamericana. Basa su esquema de trabajo

en el llamado enfoque de "comunidad terapéutica", pues en régimen de convivencia grupal los pacientes comparten estados de ánimo, sentimientos y situaciones. Se trata de reencauzar el sistema de responsabilidades individuales, familiares y sociales, por etapas, para lograr dos metas principales: la abstinencia y el cambio en el estilo de vida.

En este escenario, Cuba tiene el privilegio de ser un país libre de circulación de drogas, y operar con un tratamiento que a diferencia de otras variantes aplicadas internacionalmente, no se basa en la utilización de drogas sustitutivas como la metadona, naltrexona o el levo-alfa-acetilmetadol (LAAM), cuyo empleo alivia los síntomas agudos de abstinencia, permite desintoxicar a los pacientes y alejarlos del consumo, y por tanto contribuye a sobrellevar las etapas iniciales de la deshabituación, pero a la larga generan un efecto contraproducente pues crean dependencias substitutivas igualmente dañinas. Por otra parte, existen centros que aceptan pacientes aún sin el consentimiento de los mismos, ante presiones familiares o sociales incluso de índole legal.

El tratamiento cubano se realiza según cuatro etapas y se estructura sobre la base de cuatro áreas:

La terapéutica, la de alternativas educativas y ocupacionales, el área de autogobierno y la de salud y turismo. En la primera se hace énfasis en la psicoterapia individual y grupal, con el apoyo de técnicas como la pictografía, el cine debate, la musicoterapia o el psicodrama, sin desestimar el valor de un trabajo sostenido con la familia para el establecimiento de patrones positivos de relaciones interpersonales, la acertada orientación en torno a la enfermedad, su rehabilitación y la reinserción del paciente a la sociedad.

Acupuntura, relajación y recreación física también contribuyen decisivamente a desarrollar nuevos valores y a modificar estilos de vida.

El área de alternativas educativas y culturales permite pulsar las potencialidades intelectuales y laborales del sujeto, tomando como base la propia vida cotidiana y capacidades afectadas por el sostenido uso de los tóxicos. Pone a prueba las aptitudes y conductas mediante el trabajo y el conocimiento, al tiempo de orientar al paciente hacia su futura actividad laboral.

Por su parte el autogobierno se convierte en un elemento estructural en la dinámica de vida de la comunidad terapéutica, a través del cual un grupo de pacientes adquiere

responsabilidades claves y junto al equipo terapéutico interviene en la toma de decisiones y el control del funcionamiento interno.

Finalmente, el área de salud y turismo propone un acercamiento a aquellos atributos culturales (museos, teatros, cines) y naturales (parques, playas, senderos ecológicos, termalismo, etc.) del entorno, de los cuales se disfruta en dependencia de la evolución y capacidad de autorregulación adquirida en el proceso de tratamiento, en forma de estímulos otorgados por el colectivo de la comunidad terapéutica.

1.2 La restauración. Orígenes y nuevas tendencias

En la antigüedad, las iglesias y los monasterios tenían por costumbres albergar los viajeros y alimentarlos aceptando algunas donaciones a cambio. Esta situación fue usada por comerciantes de la época para crear establecimientos especializados en la venta de comidas y bebidas.

En Egipto durante ese mismo período existían las posadas, donde se ofrecían habitaciones y comidas a los viajeros que se detenían con sus caravanas.

A principio de la época moderna en el año 1658, se introdujeron los carruajes en Inglaterra, impulsando este desarrollo de la transportación, el auge de las posadas y tabernas.

En 1765 aparece el primer restaurante en París. La historia recoge como el Monseñor Boulanger, que vendía caldos y sopas, bautizó a sus sopas como “le restaurant divin” (restaurador divino) y de hecho colocó en la puerta la inscripción; “Venite ad me omnes quistomacho laboratoris et ego resturabo vos” (Venid a mi todos aquellos cuyos estómagos clamen angustiados, que yo los restauraré). Además de hacerse famoso por servir un plato hecho de patas de cordero en salsa blanca como “restorative” o “restorante”, comenzó a cobrar precios lo suficientemente altos como para convertirse en un lugar exclusivo donde la sociedad acudía para mostrar su distinción. Rápidamente amplió el menú y así surgió un nuevo negocio, que continuó incrementándose sucesivamente con la apertura de otros restaurantes. Es después de estos acontecimientos cuando los restaurantes quedan definidos como los establecimientos públicos donde se sirven comidas y bebidas a ser consumidas en un local (Consultor S.A., 1999).

Luego, con la Revolución Francesa (1789–1899) comienza la significativa proliferación de los restaurantes y aparece la palabra restaurador asociada con la comida. La ciudad de París quedó devastada y sus habitantes fueron víctimas de los tiempos y las circunstancias y es aquí donde comienzan los cocineros, que habían perdido sus trabajos, a ofrecer en las calles; pucheros, caldos y potajes a muy bajo precio y hasta a veces gratis. De aquí surge el término restaurar los estómagos vacíos y la salud quebrantada de muchos debido a la falta de alimentos (Col. de autores, 1995).

Esta expansión no quedó sólo en el viejo continente, también llegó a las Américas a través de refugiados de la Revolución Francesa. En 1784 llega la palabra restaurante a Estados Unidos y es fundado el primer restaurante francés llamado Julien's Restorator por el refugiado Jean Baptiste Gilbert Paypalt (Mundo Turístico, 2000).

El hecho de haber surgido el primer restaurante en Francia incide en que la gastronomía ostente, en la mayoría de sus voces, un legado lingüístico aportado por este país. Las primeras obras sobre gastronomía se escribieron precisamente en francés, siendo Maurice Edmond Sailland quien se ocupó por primera vez de abordar este tema en el siglo pasado. Asimismo, se le debe a Francia haber definido y reglamentado el arte culinario (Flores, 1995).

Con el decursar de los años se fueron refinando los gustos, costumbres y sofismos, de ahí que el negocio de la restauración se convirtiera en verdadero arte y placer. Los restaurantes llegaron a ser empresas completamente refinadas y esto fue cambiando según lo hacía la sociedad y el desarrollo en general, fomentándose así la Industria de los Servicios Gastronómicos como un reflejo directo del desarrollo del hombre (Reynoso, 1996).

En la actualidad existe una gran variedad de establecimientos de restauración como reflejo de los intereses, modo de vida y necesidades de una sociedad moderna. Esto ha provocado que en esta última década se haya despertado un interés y una curiosidad por el buen comer, el saber beber y todo lo que lleva el entorno de este noble arte de la gastronomía, influyendo en la intencionalidad de ofrecer un producto con excelencia que reúna todas las cualidades para crear un deleite a la hora de comer.

En la cocina las tendencias actuales en la restauración están sustentadas por el código de la "NOUVELLE CUISINE" que plantea que la elaboración debe ir dirigida hacia una

ligereza en el plato con el menor contenido posible de colesterol en sus ingredientes, una sencillez en la elaboración, las salsas sin harina, cocciones sin grasa (al vapor, grillé, a la plancha, hervidos, etc.), los fondos y fumets sustituidos por jugos, postres menos azucarados, dulces ligeramente especiados, platos agridulces, mayores contrastes y una altísima calidad en las materias primas. Todo esto a su vez reclama una alta calidad de los ingredientes, una mayor diversidad de menús y aprovechamiento al máximo de todo donde nada se pierde o despilfarra (Col. de autores, 2001).

Las “cocinas de exhibición”(Show Kitchens), como elemento de las nuevas tendencias, están siendo exitosamente desarrolladas por muchos restaurantes en el mundo. Las mismas permiten que el personal de gastronomía y los comensales intercambien con gran efectividad. Las áreas de cocina y preparación de alimentos son perfectamente visibles desde el salón comedor.

Bajo esta concepción, el personal de servicio está en constante interacción con los clientes, existiendo la posibilidad de que estos últimos esperen sentados a que se les tome la orden o que puedan acceder directamente a las diferentes estaciones. En los lugares donde se aplica este tipo de experiencia se logra una mayor retroalimentación sobre la satisfacción del cliente, que es libre de entrar en la cocina y valorar con sus propios ojos cómo se preparan los alimentos que van a consumir (Anónimo, 2000).

La preocupación por la salud y el bienestar, que se traduce en exigencia de seguridad total en el restaurante, es actualmente y será en el futuro el eslabón más fuerte. Por lo que la nueva restauración tendrá que asumir esto como premisa para garantizar que los restaurantes brinden un verdadero servicio de excelencia (Gallego y Tablado, 2002).

En el mundo existe ya la tendencia, por parte de los consumidores, a demandar diferentes elementos como; calidad de agua, calidad de aire y garantía absoluta de seguridad alimentaria. Los acusantes problemas ecológicos, la mala publicidad del colesterol y las grasas saturadas; así como, los estudios que confirman que una dieta vegetal puede sostener la salud y mejorarla, han contribuido a un verdadero auge en las tendencias vegetarianas y el deseo del retorno a un estilo de vida natural, con la consiguiente pérdida de mercado de la industria cárnica en amplios sectores de la población mundial.

Es por ello que la oferta de una alimentación destinada a vegetarianos constituye una de las nuevas tendencias en la restauración. Dentro de las modalidades aparecen como las

más sencillas; el vegetarianismo u ovo-lacto-vegetarianismo y sus tendencias más cercanas, ovo-vegetarianismo y lacto-vegetarianismo. Por otro lado están los regímenes más estrictos como los vegetalinos o vegetarianos (sólo incluyen alimentos vegetales y no admiten, huevos, lácteos, ni miel), los veganos o veganistas (similar a la dieta vegetariana), los cerealistas (a partir de cereales; dieta macrobiótica), los frugívoros (se alimentan exclusivamente a base de frutas frescas, secas y bayas) y los crudívoros, sólo toman alimentos crudos.

Otra de las tendencias en la restauración es la presencia de las cocinas nacionales ya que estas son parte inseparable de la cultura de un país.

Todo lo anterior confirma la necesidad de brindar ofertas en correspondencia con las nuevas tendencias para garantizar la satisfacción de los clientes que nos visitan. La atención al detalle será primordial y el cliente, como crítico principal, estará al tanto del más mínimo fallo convirtiéndose en el vocero propagandístico de la calidad y la excelencia, lo que lo hace cada vez más exigente y poderoso.

Las fuerzas que conducen a la innovación en el nuevo milenio incidirán, de seguro, en el arte de la restauración.

La experimentación culinaria surgirá posiblemente de las generaciones más jóvenes que a su vez tienen mayor experiencia en cuestión de viaje. Estos jóvenes impondrán sus preferencias por la cocina internacional, lo cual tendrá una gran influencia en la evolución de la cocina tradicional de sus respectivos países (Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes, 2007).

Lo cierto es que la restauración no está exenta de las oportunidades y retos del nuevo milenio. Diversos expertos advierten la necesidad de una nueva estrategia y percepción del negocio de la restauración para anticiparse y responder a las complejas fuerzas que están impulsando el cambio en este sector. La diferencia de la actividad de restauración será la calidad pensada, planificada y futura de su ambiente, variedad en la oferta y el servicio personalizado caracterizado por las nuevas tendencias que impondrá el propio cliente, basado en sus experiencias anteriores.

1.2.1. Conceptos de restaurante

En la actualidad existe una gran variedad de establecimientos de restauración como reflejo de los intereses, modo de vida y necesidades de una sociedad moderna. Esto ha

despertado el interés de algunos investigadores que han estudiado las particularidades de este tipo de negocio aportando definiciones más elaboradas sobre el concepto de restaurante:

Fernández (1997): Define que un restaurante es un establecimiento donde se ofrece un menú, se presta un servicio y atención de calidad dentro de una atmósfera agradable. El término se deriva del latín restaurare, que quiere decir recuperar o restaurar.

NC: 126 /2001 (**Anexo 2**): El restaurante es aquel establecimiento que está concebido para el servicio y consumo de alimentos equivalente a un desayuno, un almuerzo y/o una comida. Por lo general, la mayor parte de los platos que conforman el menú son elaborados en el propio establecimiento, aunque en algunos casos, se les da terminación a los productos que proceden de otros centros de producción. Las características del servicio, el mobiliario, las condiciones físico-ambientales, junto a otros factores proporcionan los elementos diferenciadores de estos establecimientos.

Dittmer (2002): Son establecimientos de servicio de alimentos, con un comedor abierto al público donde los alimentos pueden ser comprados o consumidos; existen diferencias significativas entre un establecimiento y otro como resultado de las cinco características más importantes de la operación de servicios de alimentos: Elementos del menú, Calidad en la comida, Precio del menú, Servicio, Ambiente.

El auge de la restauración ha desatado una gran competencia y una constante superación para llegar a ofrecer un producto con excelencia que reúna todas las cualidades para crear un deleite y gozo a la hora de comer.

Brendan, Sheelagh y Mathenson (2000) mencionan que los restaurantes con orientación al mercado son más aceptados por los clientes. Dicha orientación está basada en varias medidas:

- Una cultura corporativa balanceada que enfatice la eficiencia de producción, la calidad y el cuidado de sus trabajadores.
- La innovación como ventaja competitiva en mercados, donde las preferencias de los clientes cambian, la competencia es dura, el ciclo de producción está disminuyendo o madurando o donde la diferenciación está limitada.

1.2.2. Clasificación de los restaurantes

Al igual que los hoteles, los restaurantes también reciben una clasificación basada en varios conceptos: Instalaciones, servicios, menú, siendo el servicio de los camareros en las mesas uno de los criterios más valorados.

Existen un gran número de países que cuentan con reglamentos para la clasificación de restaurantes elaborados y aprobados por organizaciones legales representadas ante las organizaciones internacionales y regionales de normalización. En Cuba la Oficina Nacional de Normalización (ONN) a través del Comité Técnico de Normalización ha elaborado la Norma Cubana (NC) 126/2001, en la que están representadas todas las instalaciones gastronómicas del sector turístico. Esta norma establece los requisitos mínimos que deberán cumplir los restaurantes que prestan servicio al turismo para su clasificación por categorías, siendo aplicable a restaurantes de nueva inversión, los que se remodelen o los que estén en explotación; ubicados en establecimientos de alojamiento turístico o independiente de éstos. Su elaboración fue basada en la aplicación de las Normas Cubanas que regulan los aspectos relacionados con Protección e Higiene del Trabajo, Sanitarias de Alimentos, Protección del Medio Ambiente, Ingeniería Sanitaria y Protección contra Incendios.

1.2.3. Tipos de restaurantes según NC 126/2001

Restaurante Buffet: Es aquel que ofrece al cliente la posibilidad de componer su propia comida, dentro de una variedad de platos que se le presentan, ofreciéndole mayor rapidez en el servicio. Tiene características especiales, se considera informal y por su versatilidad, organización y modalidad pueden ser muy variadas las formas en que se presenta.

Restaurante Internacional: Aquel en cuya carta se ofrecen variedades de platos internacionales y cuyo ambiente es elegante, sobrio, íntimo y agradable, lo cual permitirá pasar al cliente el tiempo necesario que requiere este tipo de servicio y menú. En algunos casos la carta cuenta con una sección de especialidades del Chef, de la casa o de la región o lo autóctono. El tipo de servicio que se adopta dependerá de la capacidad y la disponibilidad del personal de servicio, ya que este tipo de restaurante no pone limitaciones al utilizar indistintamente cualquier tipo de servicio. Requiere un personal altamente calificado.

Restaurante Especializado: Aquel cuya carta se basa fundamentalmente en una Especialidad, que puede ser cocina cubana, pescados y mariscos, cocina china, italiana, entre otras. Este tipo de restaurante tiene una segunda variante, ya que en función de la especialidad el servicio podrá ser menos formal, por ejemplo: pizzas. El ambiente deberá ir de acuerdo con la especialidad del restaurante y puede crear una imagen propia; esta ambientación podrá ser de acuerdo con la especialidad.

Restaurante Temático: Es donde la validez del concepto general de diseño lo caracteriza y lo distingue para reforzar el tipo de producto que ofrece referido a un tema específico como puede ser: arte, deporte, un país, una región, una época. El servicio se brindará en función del ambiente y la carta, ya que estos elementos determinarán en cierta forma el modo del servicio. La carta deberá estar en función de la propia imagen, sugestiva, coherente al lugar que se desea mostrar.

Restaurante de Lujo o Gourmet: Se caracteriza por establecer un balance entre la excelencia en la calidad de los servicios, la oferta de alimentos y bebidas y el confort. Prevalece en ellos la personalización del servicio, una decoración exuberante, la estilización de sus platos y/o la combinación de sabores y colores poco usuales y exclusivos. Todo lo cual requiere que el personal esté altamente calificado y constantemente actualizado.

Los restaurantes que prestan servicios al turismo se clasificarán también según sus categorías, especial, primera, segunda, tercera y cuarta, según disposición establecida por la autoridad gastronómica competente, identificándose cada una de ellas con el número de tenedores 5, 4, 3, 2 y 1 correspondientemente. El grado de calidad de la edificación y de los elementos de sus locales deberá aumentar según aumente su categoría.

1.3. La gastronomía

El Diccionario de la Lengua Española © 2005 Espasa-Calpe expone que gastronomía es el conjunto de conocimientos y actividades relacionados con la comida, concebida casi como un arte: Afición a comer bien.

Gastrónomo es la persona que se ocupa de esta ciencia. A menudo se piensa erróneamente que el término gastronomía únicamente tiene relación con el arte culinario y la cubertería en torno a una mesa, sin embargo ésta es una pequeña parte del campo de

estudio de dicha disciplina: no siempre se puede afirmar que un cocinero es un gastrónomo. La gastronomía estudia varios componentes culturales.

Gastrónomo: Con análoga evolución conceptual a la de gastronomía, se asumía antiguamente como: “Persona inteligente en el arte de la gastronomía. Persona aficionada a comer regaladamente”. Hoy en día reciben este calificativo los investigadores, estudiosos, conocedores y personas en general que se ocupan de tan imprescindible y grata ciencia. (Figuerola, 2008).

A pesar de estar vinculada casi de manera exclusiva con la comida, se asume, la gastronomía como la conjugación de aspectos culinarios con culturales que identifican a cada sociedad o comunidad. Es por esto que no se le considera un simple conjunto de técnicas o métodos de cocción sino también la relación que los individuos establecen con el medio que los rodea, del cual obtienen sus recursos alimenticios, el modo en que los utilizan y todos aquellos fenómenos sociales o culturales que tienen que ver con el consumo de las preparaciones culinarias.

Existen diversas tendencias gastronómicas en los diferentes continentes, se observa la posibilidad de degustar en muchas de las ciudades del mundo de una amplia oferta que incluye estilos muy variados.

Dada la aceptación del público y su disposición para degustar cada cultura gastronómica a su alcance aparece una fuerte tendencia mundial basada en la exploración, el conocimiento y acercamiento a los distintos estilos de cocina de cada país.

El potencial de los cocineros ha subido mucho así como el nivel de su visión social, y donde antes se veía a un obrero de la gastronomía hoy se ve a profesionales más preparados, con una base cultural mucho más amplia que antiguamente y con conocimientos que van desde la nutrición hasta la química culinaria.

De entre todos estos profesionales cada país cuenta con uno o más referentes; Ferran Adria en España, Pierre Gagnaire en Francia, Heston Blumenthal en Gran Bretaña, Charli Trotter y Thomas Keller en Estados Unidos, Nobu Matsuhita en Japón, etc.

Todos estos cocineros son parte y consecuencia de los nuevos cambios alimenticios que se producen hoy en día. El denominador común quizás es el hecho de crear nuevas combinaciones de sabores a las que antes nunca un profesional del gremio se hubiera atrevido o imaginado. Es romper las barreras de las texturas conocidas brindándole al

comensal una nueva experiencia con cada bocado. Es investigar en nuevas formas de servirlo, explorar con todo tipo de técnica que permita esquivar lo ya conocido.

Cabe destacar también el profundo conocimiento de las materias primas que hoy por hoy tienen los eruditos de la cocina. La estrecha relación entre productor y especialistas en el tema ha incentivado la creación de nuevas opciones a la hora de elaborar platos con productos baby's, brotes de todo tipo de verduras e insumos nuevos gracias a la importación y al mayor conocimiento de los productos a nivel mundial.

Estos aportes llevan hacia una forma de alimentación más cuidada, sana, con un uso inteligente de los productos y recursos variados a la hora de crear un plato.

1.3.1. La gastronomía en América Latina

América Latina integra diversas raíces culturo-gastronómicas, en cada país se destaca el producto nativo, este le da una autenticidad y riqueza particular.

Estos mismos productos americanos hoy son base de otras culturas gastronómicas tales como la española o la italiana, que dan gran importancia a productos tales como el tomate, la papa y otros muchos.

En esta región encontramos un cambio en su forma de cocinar a partir de las conquistas, que por suerte no ha sido en el 100% de la cultura gastronómica de estos países, pudiendo disfrutar aun de elaboraciones indígenas y de sus formas de prepararlas.

En países como México, Argentina, Colombia etc, encontramos mayor o menor presencia de la cocina indígena pero sí hayamos alta presencia de técnicas llevadas e instauradas por los españoles. Otras regiones han sido influenciadas por las cocinas italianas, orientales, portuguesas.

La tendencia más importante se percibe a partir de la revolución gastronómica que están sufriendo los distintos países que la componen. Comienzan a surgir especialistas que son claros exponentes de una cocina sofisticada, pensada y cuidada. El público se siente atraído e investiga, prueba y se sorprende, el trabajo en los restaurantes y la figura del cocinero adquiere una nueva forma y apreciación.

El estudio del arte culinario comienza a tener gran interés en la población, se generan recursos que alimenten esta inquietud tales como escuelas de cocina, publicaciones que abordan la temática, guías de restaurantes, canales de televisión que muestran una nueva mirada hacia la alimentación.

Todo esto está generando una revolución gastronómica en América Latina, y solo es cuestión de tiempo para que pronto haya nombres dentro de los cocineros que marcan tendencia a nivel mundial.

La cultura general de cada país, y sobre todo la cultura gastronómica es determinante para la aceptación de nuevas tendencias. De hecho si miramos la “edad gastronómica” de cada país nos encontramos con datos que nos hacen teorizar sobre este suceso. El adormecimiento del interés gastronómico de un pueblo hace que su gastronomía no cuente con rasgos actuales y por consiguiente este menos predispuesto a subirse a la exploración de las nuevas tendencias. (Borja, 1999).

1.4. Cocina cubana, origen y evolución

Según especialistas en el tema Cuba es un país pluriétnico y monocultural. Es decir, en su conformación han intervenido diferentes componentes étnicos; africanos de diversas etnias, hispánicos con determinadas diferencias culturales entre ellos, ambos sobre un resto de cultura aborigen y, con la fusión más tarde de elementos chinos, árabes y caribeños, por sólo mencionar los fundamentales. El proceso de interrelación entre ellos a lo largo de los siglos permitió la fusión donde algunos pierden parte de sus elementos constitutivos y otros permanecen casi inalterables. Con el transcurrir de los años su origen distintivo se va perdiendo y va naciendo algo nuevo, que ya no es africano, ni caribeño, sino cubano. De ahí que, cuando en Cuba hablamos de cultura, señalamos que es una sola, aunque sus componentes étnicos hayan sido varios. La expresión que más define este proceso es, quizás, la ofrecida por Don Fernando Ortiz al señalar que la Cultura Cubana era un ajiaco. Una vez más tenemos el uso de un término culinario para expresar algo tan complejo como la cultura (Ortiz, 1842)

Por lo anteriormente expresado se plantea que la gastronomía cubana es una fusión de cocinas españolas, africanas y del caribe. Las recetas comparten las sabidurías de la combinación entre las especias y las técnicas combinadas de la cocina española y africana, con unas ciertas influencias caribeñas en especias y sabores. Existen influencias de los esclavos africanos que cultivaban la mayoría en las plantaciones de caña de azúcar, a pesar de que en la mayor parte de las ciudades constituyeron la minoría. Las plantaciones de tabaco fueron habitadas principalmente por los campesinos españoles pobres, sobre todo de las Canarias. La parte oriental de la isla también recibió gran

masividad de inmigrantes franceses, haitianos y del caribe, principalmente durante la revolución haitiana, así como los trabajadores estacionales para la cosecha de la caña de azúcar, sobre todo españoles, durante la década de 1850. Esto implicó que la cocina cubana se convirtiera en algo localmente tradicional. (Méndez, 2009)

Desde sus orígenes ha sido el resultado de la confluencia de los propios factores que permitieron la formación de la nacionalidad en el siglo XIX: la mezcla de las costumbres españolas, aborígenes, africanas y la posterior influencia de la inmigración asiática y yucateca.

La cocina española, aborígen, africana y caribeña influyeron en la alimentación de los cubanos. Costumbres de unos y otros, la industria azucarera y la esclavitud dieron lugar a que pasaran a formar parte de nuestras comidas el azúcar, arroz, trigo, frijoles, papa, plátano, mango, café, ajo, cebolla, y otros alimentos y condimentos.

Además, en algunas regiones de Cuba, el uso de condimentos, formas de cocción y los propios alimentos evidencian su procedencia de las cocinas francesa, inglesa, norteamericana y yucateca. La aborígen permanece aún entre los cubanos. En nuestro país, Colón y sus marinos conocieron por primera vez el maíz, la yuca, el maní, el boniato, la calabaza, el ají, la yautía (especie de malanga silvestre), entre otros aportes de la flora. De la riqueza faunística del archipiélago: la jutía. De las frutas: chirimoya, guanábana, piña, caimito, mamey, anón, hicacos, guayaba, marañón, etcétera. (Toirac, 2004).

No sólo el casabe y el ajiaco son legados de los indocubanos. El asado en púa es también un vestigio de sus modos de elaborar que se mantiene hasta hoy. Su acervo alimentario sirvió de sustento a los españoles en los primeros años de la conquista y colonización.

De África recibimos el ñame, la malanga, el plátano, el quimbombó, la gallina de Guinea. Y platos como el fufú, el funche y los tostones (chatinos o plátanos verdes a puñetazos; el patacón de Colombia). De las culturas africanas nos viene también el gusto por comer arroz blanco mezclado con los demás alimentos, las frituras y las salsas.

Los españoles del sur de la Península, que mayormente fueron los llegados a Cuba en los primeros siglos de la colonia, también eran friteros. Andalucía es la zona de fritos. Y la gran emigración de españoles de procedencia catalana en el siglo XIX reforzó el consumo del arroz.

La intensa conexión de las tierras caribeñas se refleja en la existencia de recetas procedentes de una u otra zona. A pesar de que el congrí o los moros y cristianos son muy cubanos, el vocablo viene de Haití. Allí se le dice a los frijoles colorados kongo; y al arroz, Congrí proviene, pues, del créole (kryol) haitiano: “frijoles congos con arroz”. Congrí no equivale a moros y cristianos, como solemos decirle en Cuba al arroz con frijoles negros. Ciertas comidas traídas de Haití dejaron su impronta en ese siglo. El domplin sobrevive entre los cubano-haitianos.

Muchos cubanos gustan de los dulces y platos de procedencia china, introducidos por los culíes. (Villapol, 1982)

A principios del siglo XX la densa emigración española, ahora acentuada por gente del norte, españolizó más la gastronomía y la culinaria cubana. En la gastronomía, los españoles se instalaron como cocineros de restaurantes y casas de familia. En la culinaria, son famosos los cocidos con garbanzos, las fabadas, los embutidos.

Por su parte, los criollos comenzaron a despojar fabadas y caldos gallegos, chorizo, tocinos, coles, por los potajes cubanos utilizando falda, papas y un buen sofrito.

Lo sustantivo de la cocina cubana está en la mezcla, yergue hegemónico el sofrito o salsa abundante a base de tomate. Existe una manera cubana de cocinar: natural, con ingredientes muy determinados, contadas especias (entre sus pilares: orégano y comino), que limita o erradica el uso de pimienta y otros picantes.

La forma cubana de cocción, que la identifica, es lo frito. Es oriundo lo dulce, lo que es de caldo que permita mojar el arroz (porque no gusta la comida seca) y lo que está hecho con arroz.

El plato nacional es el ajiaco criollo, un conjunto de viandas, vegetales y carnes de diversos tipos cocinados juntos que varía por la diversidad de los ingredientes empleados en su confección. Los platos cubanos más típicos son, además del ajiaco y de las combinaciones del arroz con distintos ingredientes, la carne de cerdo asada o frita, los tostones o chatinos (trozos de plátano verde aplastados y fritos), chicharrones de cerdo y picadillo de carne de res. (Bolívar, 1993).

En estudios anteriores sobre el origen y evolución de la cocina cubana se sustentan las obras de: Natalia Bolívar, (1993) Mitos y leyenda de la cocina cubana; N. Villapol, (1991) La cocina cubana; F. Pérez de la Riva, (1988) Influencia y orígenes de la cocina criolla;

Fernando Ortiz, (1963) *Contrapunteo cubano del tabaco y el azúcar*. Estos tienen una importancia extraordinaria en los órdenes histórico-sociales, constituyen un soporte para la fundamentación de esta investigación, porque expresan argumentos teóricos en las que se presenta el desarrollo de la cocina en Cuba.

Síntesis histórica del desarrollo de la cocina cubana.

Héctor Juárez Figueredo, (1995) en su artículo *Aproximación a la génesis de la cocina cubana*, sintetiza la historia de la cocina cubana de la forma siguiente:

- Siglos XVI al XVIII: Intenso período de transculturación interétnica sobre una base de la dieta aborígen. Se establece la primacía de la yuca. Se aclimatan cultivos africanos, hay un predominio de las frutas cubanas, prevalece la afinidades culinarias hispano-africanas, se cultiva el maíz para la alimentación humana y la cocina recibe la influencia de los españoles de Andalucía y Canarias.
- Siglo XIX: Cuaja una cocina criolla básica con énfasis en las viandas, plátanos y carne de puerco: los pilares populares. El arroz se extiende como comida para esclavos. Llegan a Cuba españoles de toda la Península. Se cubaniza el Ajiaco.
- Comidas mambisas (insurrectas) en los campos de Cuba Libre a base de viandas, (yuca y boniato) asados de cerdo carnes saladas, jutia, miel entre otras.

El siglo XX:

- 1900-1920: Se implanta una cocina galaico-asturiana en la gastronomía y la familia. Fabadas y caldos gallegos.
- 1921-1935: El aporte chino en la red popular gastronómica salva la cocina popular cubana. Se eleva el consumo de la papa, se establece el sofrito y se inicia la penetración de los alimentos de conservería de procedencia norteamericana.
- 1936-1962: Consolidación de la cocina popular cubana, que penetra en todos los estratos sociales, pero no en la restauración elitista ni en la hotelería internacional. Cafeterías y blue-plates.
- 1963 en adelante: El bloqueo obliga a modificar una dieta con productos importados (arroz, trigo, frijoles, grasas comestibles). Conservería del antiguo campo socialista (Europa del Este). Generalización de platos de la cocina italiana: las pizzerías.
- Período especial de los años 90 del siglo XX: búsqueda de soluciones y regreso a muchos patrones de la cocina tradicional cubana.

- Con los nuevos rumbos y la espiral creciente de la industria del ocio, aparecieron formas de comer cubanas adaptadas a maneras más saludables, aunque permaneciera inalterable el gusto por el exceso de grasas y azúcares.

Los cocineros actuales buscan recetarios antiguos para adaptarlos al presente y demuestran una gran variedad en las formas alimentarias, no solo en cuanto a productos, sino también en métodos de cocción y presentación utilizando los elementos de la estilización.

1.4.1. La cocina en Holguín

Para esta provincia el hecho de contar con una zona costera la hace más que favorable para el desarrollo de la gastronomía caracterizada por una cocina fresca en sabores y aromas. La gran variedad de productos del mar con que se cuenta, así como la variedad de frutas tropicales existentes en el territorio propicia grandes posibilidades a la hora de crear.

Se cuenta también con el inigualable sabor del café cubano que se puede combinar con carnes resaltando aún más la cubanía y la leche de coco introducida en la región de Banes por los haitianos, muy utilizada en sus preparaciones dándole un sabor peculiar, ellos también utilizaban la fruta de pan preparándola en puré; hirviéndola con leche de coco, mantequilla y canela; en atole donde se le nombra “guabul”; en sopas; licuado con leche o crema; en tortillas; picadillos; sola con achote; con carne, leche de coco y chile. Algunos de los alimentos de esas zonas campesinas de Moa, Sagua de Tánamo, Frank País y Banes se caracterizan por el uso de la leche de coco como ingrediente de platos confeccionados a base de plátano, yuca y guapén. Los nombres de los platos y su elaboración están emparentados de forma muy cercana con la culinaria de Baracoa, muchos habitantes fueron familias fundadoras de esas zonas. Así podemos encontrar el frangollo de guapén, el bacán de guapén (ambos se hacen también de plátanos), la turlanga y el pan de boniato. (Rojas, 2009).

Varios fueron los platos elaborados a base de yuca como el casabe. Algunos ejemplos del uso de este producto por el campesinado holguinero son los platos siguientes: Matahambre, en su variante con sal y con dulce, Pan Patato, Buñuelos, Empanadilla de Catibía, Dulce de yuca, Galletas de yuca y los deliciosos Suspiros de yuca.

Dentro del contexto holguinero se destaca la cocina gibareña, con tradicionales platos a base de mariscos de reconocido prestigio en la región. En esta cocina son frecuentes los platos elaborados a base de cangrejo, jaibita, camarón, pulpo, cobo, ostión, también se destacan otros, entre los que se encuentra: la butifarra de Aura, nombre que se le da a esta oferta, en reconocimiento al pueblo donde se elaboran estos deliciosos chorizos. Se cuenta como platos tradicionales: enchilada de cangrejo y cangrejos rebozados, el caro (hueva del cangrejo colorado) enchilada de jaiba, jaibita rellena y jaiba rebozada, camarón en salsa, frituras de camarón, empanadas, cóctel de camarones, arroz con camarones, enchilada de camarones; escabeche, sopa, arroz, frituras y cócteles de coquinas, arroz a la marinera; que se confecciona utilizando todos estos mariscos (paella) y se le añade además carne de cerdo y pollo. (Calzadilla, 2004). En la zona rural de La Palma se elabora tradicionalmente una preparación deliciosa a base de huevos y tomates, llamado Peber.

El sopón holguinero es otro de los platos degustados por los propios habitantes de esta ciudad y por muchos que la visitan, al igual que el arroz imperial, alpargatas de Viú, el aliñado bebida tradicional utilizada para la celebración del nacimiento de los bebés. El casabe, plato típico cubano todavía está presente en la cultura culinaria y junto al lechón asado constituye una comida tradicional. Su gastronomía es sencilla, sobresaliendo los platos realizados con butifarra y ajiaco, así como la cerveza Mayabe y el ron Bariay, de fabricación local.

Por lo expuesto anteriormente se puede concluir que en Holguín existe una rica gastronomía como patrimonio culinario, producto que en su desarrollo originó la región histórica cultural como parte integradora de la nación cubana.

1.4.2. Estudios de la cocina cubana en el destino turístico Holguín.

En la región de Holguín se destacan los trabajos de José Manuel Guarch del Monte, (1987) sobre las culturas aborígenes, la obra de José Vega, (2002) Presencia norteamericana en la región norte oriental y el libro de los doctores Córdova y Barzaga, (2001). El espiritismo de Córdón, un culto popular cubano. En dichas obras se abordan las temáticas de etnias, hábitos y costumbres alimentarias, identidad y religión, en un contexto que abarca la región objeto de estudio. Estos estudios constituyen documentos de obligada referencia en esta investigación ya que hacen una justa caracterización de la

región histórica, de sus costumbres, creencias y psicología social; abordando el patrimonio como elemento de identidad. De especial valor es la obra de Laureano Calzadilla Anido y Carlos Córdova Martínez, (1999) *En la Génesis de una jurisdicción: La sociedad holguinera en el siglo XVIII*, por su valor metodológico y cultural.

La huella de un pueblo a través de la historia es su patrimonio, que constituye expresión concreta de la identidad y tiene sus representaciones más concurrentes en la urbanística, caminos, ferrocarriles puentes, fortalezas y obras de arte en general, leyendas, costumbres y tradiciones. Dentro de las mismas ocupa un lugar especial las tradiciones culinarias.

Ortelio Soler, (2004) en su obra: *El turismo en Cuba, economía y estrategia sociopolíticas*, hace un llamado a potenciar los elementos de identidad atendiendo a las potencialidades que brinda el entorno, refiere:

“(....) no debemos tener temor en brindarle al turista la oportunidad de que disfrute de las riquezas culturales, ya que en muchas ocasiones buscan estas necesidades en los lugares que no les ofrecen las mejores opciones y las encuentran matizadas por elementos de la pseudo cultura y el vulgarismo, que personas inescrupulosas las utilizan como forma de enriquecimiento ilícito”³

Tomando como base lo analizado anteriormente se trabaja como elemento de la cultura cubana, la cocina cubana en el entorno de la región Holguín, donde existen potencialidades dentro de la oferta que pueden ponerse al servicio de los clientes; platos tradicionales reveladores de nuestras costumbres que podrán satisfacer gustos y mostrar parte de nuestra identidad.

1.4.3. La cocina cubana estilizada.

Prácticamente cada país del mundo tiene su propia cocina, que lo distingue en sabor, olor y color, Cuba no es la excepción de la regla, su culinaria es fruto de tres componentes étnicos fundamentales: aborígenes, españoles y africanos, que propició un mestizaje biológico y cultural, en la actualidad se refleja toda esta mezcla en la mesa tradicional.

En el siglo XX suceden, una gran cantidad de acontecimientos, que van a influir, de una manera u otra, en el desarrollo de la cocina cubana, incluyendo la marcada presencia de la culinaria francesa, que venía desde la revolución Haitiana, que se acentúa con los

³ Soler Grillo, Ortelio. *El turismo en Cuba economía y estrategia sociopolíticas* 2004 Pág.328.

viajes de la burguesía a París para «pulirse», de ahí que en La Habana comenzaran a verse varias casas particulares con sus chef, que solo elaboraban platos de la cocina francesa, además de la pastelería. En esta época comienzan a llegar desde Cantón los llamados culíes, quienes muchas veces trabajan como cocineros y más tarde comienzan a abrir fondas, donde también ofrecen dulces, siendo los pioneros en la preparación de helados de frutas.

En 1847 fue editado en La Habana un manual práctico titulado El Cocinero, donde se publicaron todas las recetas cubanas que se conocían en la época, muchas de ellas actualmente ni se promueven e incluso se han perdido, como mismo sucedió con las creaciones de los chefs de lugares famosos, como el café El Louvre y otros.

En la década de 1930 comienzan a disminuir considerablemente las cifras migratorias y Cuba deja de ser receptora de inmigrantes para convertirse en un país de emigración. A su vez, y dada la dependencia económica de Estados Unidos, de donde vienen más del 80 % de las importaciones cubanas. Esto marcó los hábitos alimentarios de los cubanos de la época. (Navarro, 2002).

Como resultado del incremento de centros nocturnos y turísticos en la Isla, sobre todo para la alta burguesía, se comienza a desarrollar una gastronomía de alto vuelo, como la del Hotel Nacional, con atracciones como el cabaret Parisián, con desayunador al estilo francés y el restaurante Don Aguiar, siendo este el lugar más importante del hotel por brindar exquisitas cenas, donde eran preferidos los Camarones Flameados al estilo Don Aguiar.

En esos años comienzan en La Habana las creaciones de cadenas hoteleras y restaurantes, encargados de satisfacer a todos los visitantes con una gastronomía nacional, y es precisamente durante este período donde se produce la hegemonía del sofrito, se fijan hábitos alimentarios regionales y prevalecen los productos elaborados norteamericanos, españoles y europeos. De ahí, que la cocina cubana pasa de un estilo Europeo a Norteamericano, y se ve invadida por novedosos y muy prácticos alimentos en conserva elaborados en Estados Unidos.

En ese sentido, ejerció una influencia determinante el hecho de que a partir de 1945

se introdujeran en la isla equipos sofisticados y totalmente nuevos para los cubanos, como la cocina rápida (electricidad), la olla de presión y el refrigerador de luz brillante y las máquinas en el área de panadería y dulcería.

A su vez, en este tiempo se implementan las cafeterías y blues plates, acentuándose además la presencia de la gran cocina internacional francesa, y haciéndose comunes elementos como las uvas, manzanas, turrone, vinos, sidras, la pastelería francesa, toda una variedad de frutas en almíbar (melocotones, peras), compotas y harinas preparadas.

Ya en el período comprendido entre 1963 y 2000, tras el triunfo de la revolución cubana, se empiezan a sentir las primeras consecuencias del férreo bloqueo económico impuesto a la Isla, lo que trae consigo cambios drásticos en la dieta básica, así como en la gastronomía.

Durante estos años aumenta el consumo de conservas y se popularizan platos de la cocina italiana, como: pizzas, espaguetis, lasaña y canelones, productos de bajo costo en la cocina internacional. No obstante, se crea también la primera escuela de alta cocina.

Con la revitalización económica y turística a partir de mediados de la década de 1990 y especialmente desde el año 2000, maestros, artistas culinarios, dietistas y estudiosos polemizan sobre la cocina cubana estilizada considerada como uno de los temas más trabajados y valoran la necesidad real de darle un vuelco total a la cocina y es entonces cuando se comienza a hablar de "estilizar la cocina cubana".

CAPÍTULO II: DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARES EN EL ÁREA DE COCINA PARA LA COMUNIDAD TERAPEUTICA COCAL QUINQUÉ

Con el propósito de darle una solución al problema abordado en esta investigación y tomando como base la construcción del marco teórico, en este capítulo se realiza una caracterización de la entidad objeto de estudio y se expone la propuesta de pasos a seguir para el diseño de procedimiento operativos estándares en el área de cocina de la Comunidad Terapéutica *Cocal-Quinqué* perteneciente a la Sucursal Turismo y Salud Holguín, cuya estructura puede consultarse en el **Anexo 3**, tomando como referente las adecuaciones a las condiciones y particularidades de los servicios del turismo de salud.

2.1 Caracterización de la entidad objeto de estudio

La Comunidad Terapéutica Villa *El Cocal* está ubicada en la Carretera Central a Bayamo Kilómetro 781 en el barrio Providencia, Municipio Holguín, a sólo 1 Kilómetro del Aeropuerto Internacional Frank País y a 11 Kilómetros de la ciudad de Holguín, ocupando un área de 10 000 m². Fue construida por la Constructora del MINAZ en su inicio para explotarla como Casa de Visita, luego en 1990 la recibió la UNECA Constructora del Turismo quien la culminó y el 10 de Octubre de 1990 abrió sus puertas para dar servicio al Turismo Internacional como una Villa de tránsito perteneciente a la Compañía Hoteles del Grupo Cubanacán, comenzando a trabajar con un Grupo de 24 Austríacos. Más tarde, respondiendo a una estrategia de crecimiento de las capacidades para el tratamiento de la drogadicción; por su alta demanda en la única instalación que prestaba ese servicio (Villa *El Quinqué*) y por reunir las condiciones estructurales y de personal se le dio la tarea de entrar en este negocio como un reto y una muestra de confianza en sus trabajadores y directivos. Así se constituyó la Comunidad Terapéutica Internacional Villa *El Cocal* el 17 de Diciembre de 1997 perteneciente a la compañía Cubanacán Turismo y Salud con categoría 3 estrellas. Su nombre proviene de la gran cantidad de cocoteros que rodean la instalación.

En un ambiente tropical donde abundan las flores y cocoteros de sus jardines se levantan 8 bloques habitacionales de 2 plantas para pacientes y acompañantes en uso con 32 habitaciones, 2 bloques con habitaciones dedicadas al programa médico, 1 deshabilitado con peligro de derrumbe y un área de administración, economía y recepción hotelera.

Cuenta con edificio que abarca restaurante, cocina, almacenes, aseguramiento técnico material nevera de congelación y sala de ergoterapia. En el área de la piscina se encuentra la tienda y piscina plástica rectangular de 25 metros de largo y 10 de ancho. En el ranchón radica el gimnasio con sauna.

Villa *El Quinqué*

La Comunidad Terapéutica Internacional *El Quinqué* está situada en la carretera central Km. 778 vía a Bayamo, Pedernales, Municipio Holguín, a sólo 5 Km. del Aeropuerto Internacional Frank País y a 7 Km. de la Ciudad de Holguín.

Inicialmente era una casa de visitas de la Asociación Nacional de Agricultores Pequeños y en 1973 pasa a ser una casa de visitas del Partido Comunista de Cuba. Su primera remodelación comenzó en el quinquenio 1975-1980 en saludo al Primer Congreso del Partido Comunista de Cuba, y a partir de ese momento toma el nombre de El Quinqué en recordación a esta importante fecha.

En diciembre de 1990 se convierte en una instalación para la atención a farmacodependientes, pero debido a que no se efectuaron todos los trámites legales con la Cámara de Comercio para su operación en este mercado, en abril de 1991 comienza a operar como Villa de Tránsito hasta que el 15 de marzo de 1992 reabre como Comunidad Terapéutica hasta la actualidad y se constituye la C.T.I *El Quinqué* con una categoría de 3 estrellas.

Cuenta con 26 habitaciones dotadas de aire acondicionado, TV por cable, refrigeración, camas individuales y matrimoniales, agua caliente y fría. Servicios de lavandería y tintorería, restaurante, gimnasio, sauna, canchas deportivas, sala de billar, piscina, teatro y una pequeña tienda.

El área terapéutica está formada por la Dirección Médica, consultorios médicos, sala de ergoterapia, sala de psicoterapia de grupo y sala de acupuntura y relajación.

Precio y variedad

El programa de rehabilitación completo tiene un costo de \$16000.00 CUC, distribuido de la siguiente forma:

Semana de Evaluación: \$2500.00 CUC que incluye:

Exámenes clínicos, hematológicos e imaneológicos (7 días)

Alojamiento del paciente y acompañante por 15 días con plan AP (desayuno, almuerzo y cena)

Transfer in/out

Boletos aéreos Habana-Holguín-Habana del paciente y acompañante

Fases de tratamiento: \$4500.00 CUC por mes:

Internamiento del paciente por 90 días con plan (desayuno, almuerzo y cena)

Cumplimiento del programa terapéutico

A partir del 4to mes el costo de tratamiento tendrá un descuento del 10% (\$135.00 CUC por día)

El pago del programa se realizará de forma anticipada

Lo anterior no incluye:

Servicios farmacéuticos que no corresponden al tratamiento de rehabilitación

Servicios de lavandería y tintorería

Transfer por salidas terapéuticas

Llamadas Telefónicas o Fax

Trámites migratorios

Las formas de pago son las siguientes:

- A través de la Agencia emisora, la cual cobra una comisión que puede ser del 15% (Easy travels, Belraysa,, el 20% (Gaviotatours, Sol y Med, Havanatur), GEOMEDICA, Turismo y Salud Representación, Viajes Guamá.
- Con tarjeta de crédito o efectivo directamente en la clínica.

El paciente viaja por primera vez con un primer acompañante el cual está incluido en su semana de evaluación y siete días más, que puede ser al inicio o al final del tratamiento con derecho a alojamiento y alimentación plan AP (desayuno, almuerzo y cena) y transfer in-out aeropuerto.

Segundos y terceros acompañantes pagarán \$54.00 CUC diarios desde el comienzo del programa, al igual que el primer acompañante que desee prolongar su estancia más allá de las dos primeras semanas con derecho a los servicios mencionados anteriormente.

En caso de que el cliente abandone el tratamiento por voluntad propia o indisciplina antes de concluir su programa de rehabilitación se le reintegra el dinero a través de la agencia o en efectivo según corresponda.

El producto que oferta las Clínicas teniendo en cuenta la posición en que lo ubican los clientes se puede definir como un producto esperado, debido a que cubre las expectativas mínimas de los pacientes en cuanto a confort en los servicios de restauración y alojamiento, y alcanzando mejores resultados en los servicios médicos viendo superadas sus expectativas con el tratamiento.

Consideramos que el elemento concluyente y que muchas veces influye en la selección del producto por los clientes, independientemente del precio y de la calidad, y que mitiga las expectativas no satisfechas, es el prestigio y la calidad del equipo médico de la instalación que se inserta dentro de la imagen que ha dado Cuba de sus servicios médicos, fundamentalmente en América.

Canales de distribución

La Compañía Cubanacán Turismo y Salud y algunas otras instituciones de servicios de atención a la salud se han asociado con Agencias de Viajes en el extranjero para la promoción y entrega de servicios de salud, asociados o no al turismo de esparcimiento.

Algunas de ellas son cubanas y venden exclusivamente productos de la Compañía, por ejemplo Cuba Salud en México y Cuba Salud en Colombia.

Otras agencias que distribuyen el producto son agencias tradicionales, ofertan el producto dentro de una amalgama de ofertas que desarrollan otras modalidades de turismo (sol y playa, ecoturismo, etc.). Entre ellas están: Sol y Son, Havanatour y Gaviotatour, esta última se destaca en la gestión de las ventas, sobre todo en mercados no tradicionales como Angola. Entre las agencias extranjeras y centros de salud que emiten clientes a las Villas están la agencia Belraysa, Sol y Med, Sermedint, Viajes Guamá, Curacao Express, Emily Tours, Choice Medical en Canadá, el centro de Histoterapia Placentaria de México y Easytravels,

En muchas ocasiones, el producto llega a los clientes a través de experiencias de amigos o familiares y a través de ellos es que contactan con la Compañía Cubanacán Turismo y Salud o por vía telefónica directamente a las Villas. En algunos casos ha sido a través de Internet.

Promoción

La promoción la realiza directamente la Compañía Cubanacán Turismo y Salud y las agencias emisoras. Se realiza con el objetivo de atraer a clientes y de intercambiar información con otras instalaciones, médicos, acerca de este tipo de tratamiento.

Se lleva a cabo a través de: materiales impresos, audiovisuales y promocionales, participación en ferias, eventos y misiones comerciales.

Soportes impresos:

Carpetas temáticas: Proporcionan información especializada sobre programa médico, características institucionales, etc. Están dirigidas a agencias especializadas, instituciones médicas, especialistas, asociaciones, fundaciones y organizaciones sobre la droga, eventos especializados.

Sueltos temáticos: Proporcionan en un formato ligero información temática e institucional. Dirigidos al gran público, a todas aquellas personas interesadas en conocer las características del producto.

Soportes audiovisuales:

Vídeo programas sobre la adicción.

Soportes promocionales:

Proporcionan informaciones más específicas acerca del producto, del tratamiento, además de brindar vías de contactar con los encargados de venderlo. Dirigidos al gran público, a todas aquellas personas interesadas en conocer las características del producto.

Cada año los integrantes de los Equipos Médicos participan en eventos latinoamericanos e internacionales donde tienen la oportunidad de dar a conocer el programa en conferencias, universidades, además de intercambiar con otros profesionales de la rama y con los medios de comunicación de esos países.

Caracterización de la demanda

Como principal mercado se tiene al latinoamericano aunque se han atendido a pacientes procedentes de España, Suiza, Canadá, Irlanda, Italia, Austria, Alemania, Mozambique y Zimbabwe, aunque con una pequeña representatividad. Dentro de los Países con mayor participación en número de casos atendidos se encuentran: Venezuela, Chile, Colombia, Puerto Rico, México, Ecuador, Argentina, Uruguay, Brasil, Angola y Bolivia.

En América Latina, como expresa la Organización Panamericana de la Salud, el consumo de drogas causante de dependencia, si bien es menor que en Estados Unidos y Canadá, en la década de los 90 manifestó una tendencia a aumentar en forma sostenida, con algunas particularidades como es el caso de la Marihuana en Brasil y los derivados de la Coca en los países andinos. Se estima que entre el 10-30 % de los adolescentes en América Latina ha tenido experiencia en el consumo de drogas.

Es reconocido por expertos en salud pública que entre las primeras epidemias llamadas modernas está la farmacodependencia, que pone en peligro el desarrollo humano en el planeta. En el continente americano el 10% de la población abusa del consumo de bebidas alcohólicas y entre el 4% y el 9 % consume drogas causantes de dependencia, con sus consecuencias funestas para la salud de nuestros pueblos.

Teniendo en cuenta el alto por ciento de consumo de drogas en América Latina y el Caribe sumado a la existencia de factores que han contribuido a la expansión de esta pandemia de la drogodependencia como son: las facilidades de transportación, migraciones y rapidez de las comunicaciones, así como la situación económica y la corrupción que predomina en el continente; se puede deducir que existe una gran cantidad de personas que requieren atención médica especializada para enfrentar la adicción, servicio que ofrecen Las Villa Cocal y Villa El Quinqué. Ubicada en un entorno eminentemente natural, rodeado de una abundante vegetación, y en un ambiente apacible y saludable donde se le ofrece a los pacientes la tranquilidad que necesitan para recibir el tratamiento con la efectividad requerida.

Al inicio de la década de los 90 Cubanacán Turismo y Salud estableció un convenio de colaboración entre el Ministerio de Salud Pública y la Corporación Cubanacán, el cual ha permitido la expansión de los servicios de atención médica internacional a cerca de 60 instituciones de servicios a lo largo y ancho de todo el país.

En la región de Norte, Centroamérica y el Caribe se consigna la existencia de otras instituciones profesionales dedicadas a la rehabilitación y reinserción social de fármaco dependientes pero su número es limitado. Existen instituciones dedicadas a este servicio en Venezuela, Chile, México, Colombia y Estados Unidos entre otros países.

Las Comunidades Terapéuticas Cocal-Quinqué no poseen suficiente información relacionada con entidades competidoras, debida a que la actividad comercial la desarrolla la Cía. en su Casa Matriz.

Las Villas tienen características distintivas en su tratamiento y en la estructura de la instalación que la diferencian de otras instituciones similares en América Latina y el mundo, a pesar de que el objetivo del tratamiento y los pacientes que atiende sean los mismos.

Ejemplos de estas instituciones similares en el mundo son las siguientes:

CLÍNICA MONTE FÉNIX: Centro que brinda tratamientos similares al de la sucursal (México)

MONT SINAI: Ubicado en los Estados Unidos, es uno de los más prestigiosos centros de atención a adicciones en América y en el mundo.

HOGARES CREA: Su tratamiento está basado en la autoayuda sin el auxilio de profesionales (Puerto Rico, Venezuela y Colombia).

HOGARES NUEVA VIDA: (Venezuela)

FUENTE BRETAÑA: Chile

Ventajas ante la competencia

Variadas pueden ser las preocupaciones del visitante al momento de escoger su destino turístico: la salud de la población receptora, enfermedades transmisibles, la calidad del agua y de las playas, la higiene en la manipulación de los alimentos, la contaminación medioambiental, su seguridad personal y de los viales, así como el acceso a servicios médicos confiables, parecen ser las de mayor trascendencia.

Los visitantes de países desarrollados encuentran en Cuba una estructura de mortalidad general semejante a la de sus países de origen, y aquellos que provienen de países en desarrollo, estarán en condiciones favorables en comparación con los de sus países de procedencia.

Desde el punto de vista educacional, Cuba ha obtenido importantes logros que caracterizan a sus habitantes como un pueblo culto y de científicos. El país dispone de una amplia red de instalaciones culturales, muchas de las cuales ofrecen sus actividades al turismo.

En cuanto a los aspectos legales vigentes, en el país existe todo un sistema legal, expresado a través de disposiciones, decretos, leyes y normas que las empresas cubanas deben considerar y cumplir en el desarrollo de sus actividades.

Sobre la protección del medio ambiente, también se establecen disposiciones y regulaciones que deberán considerar las organizaciones, como responsabilidad social incluidas las instalaciones turísticas.

El entorno económico cubano ha cambiado significativamente en los últimos años, la economía ha obtenido una gran reanimación, determinada esencialmente por el turismo, las producciones exportables tradicionales (azúcar, níquel, tabaco, pesca), y por la capacidad de lograr con su demanda de productos y servicios el desarrollo de otras ramas de la economía.

El país dispone de grandes potencialidades en cuanto al factor humano, el cual posee un desarrollo científico técnico que es imprescindible utilizar eficientemente.

Teniendo en cuenta el alto por ciento de consumo de drogas en América Latina y el Caribe sumado a la existencia de factores que han contribuido a la expansión de esta pandemia de la drogodependencia como son: las facilidades de transportación, migraciones y rapidez de las comunicaciones, así como la situación económica y la corrupción que predomina en el continente; se puede deducir que existe una gran cantidad de personas que requieren atención médica especializada para enfrentar la adicción, servicio que oferta las Comunidad Terapéutica Cocal- Quinqué, poseedora de una ubicación geográfica y un ambiente natural favorable.

Una ventaja importante es que los clientes pueden desarrollar un turismo protegido gracias a la vinculación con otras instalaciones del destino como restaurantes, hoteles, sitios históricos, etc. Además de contar con el apoyo de profesionales de diversos centros de enseñanza que les imparten cursos de superación de diferentes temáticas.

Las clínicas cuentan con un personal médico especializado a tiempo completo, lo que posibilita que si el cliente necesita ayuda terapéutica pueda acceder a ella en cualquier horario y pueda recibir una atención individualizada.

Un elemento que facilita resultados positivos en el tratamiento y en la evolución del producto, ya que influye en la decisión de los pacientes y de sus familiares al optar por los servicios de las instalaciones, es la existencia en nuestro país de leyes rigurosas que

prohíben el tráfico y consumo de drogas, La farmacodependencia no es un problema social masivo en Cuba. Esto les brinda a los clientes y a sus familiares un ambiente de seguridad.

En la posición interna se destaca Villa El Quinqué, primer centro de este tipo en el país, con una imagen creada, la calificación y profesionalidad del personal y la calidad reconocida de los servicios que presta. Esto y la gran demanda de estos servicios, principalmente en América latina, hizo que se incorporara Villa Cocal al tratamiento de la desintoxicación de drogas así como Villa Colibrí en Santiago de Cuba, Villa El Yarey en Granma y Elguea en Villa Clara.

Son aspectos ventajosos: el tamaño y crecimiento del mercado, la disponibilidad de recursos humanos y técnicos en el territorio, las condiciones del medio que brinda seguridad y tranquilidad a los pacientes y la situación competitiva; con amenazas centradas en la construcción de instalaciones de igual tipo en países emisores de pacientes a Holguín, los sistemas de cobros y pagos y los efectos del bloqueo, que limitan el arribo de turistas y pacientes al destino.

Turismo y salud es un producto en el mercado de mayor rentabilidad desde el punto de vista económico en el destino Holguín y tiene una posición favorable, tanto interna como externa (es fuerte y con oportunidades).

2.2 Etapas para el diseño de procedimientos operativos para la gestión del proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué

La propuesta de etapas para el diseño de procedimientos operativos en la gestión del proceso de elaboración de alimentos tomará en consideración que las instalaciones de salud que ofertan servicios de alimentos requieren cumplir con una serie de requisitos que permiten garantizar la calidad sanitaria de la producción de alimentos en cada uno de los procesos, desde el aprovisionamiento, recepción de productos, conservación, almacenamiento, así como en las operaciones de beneficio, descongelación, cortes, cocción, decoración y expendio del alimento hasta ser consumido por los clientes.

Para el diseño de los mismos resulta necesaria la existencia de condiciones que constituyen premisas en el proceso de producción de alimentos, por lo que se requiere de un grupo de requisitos y principios para asegurar la calidad de las elaboraciones (Rodríguez 2007), estos son:

- Tener actualizada la licencia sanitaria
- Cumplir con el principio de Marcha hacia delante
- Tener elaborado y estar aplicando eficientemente un programa de limpieza y desinfección.

Etapas 1. Conformación del equipo de trabajo

Objetivo: Proponer los especialistas que integraran el equipo de trabajo que permita preparar las condiciones para trabajo posterior

- Conformar el equipo de trabajo por especialistas con conocimientos sobre higiene de los alimentos y tecnología de los alimentos, así como un pleno dominio de la actividad que se realiza en el área de cocina
- Designar al Director de la instalación como el máximo responsable del equipo de trabajo e integrar al Especialista C en Gestión Comercial que atiende la parte de calidad, Jefe Departamento de Aseguramiento y Transporte, Cocinero A Jefe de Brigada y al Administrador.
- Reunir al equipo con el fin de compartir los puntos de vistas y llegar a criterios comunes de cómo afrontar el trabajo.
- Desarrollar sesión de trabajo con el Consejo de Dirección de la instalación para explicar el objetivo de la tarea y la importancia que reviste para su desarrollo.

Etapas 2. Capacitación del equipo de trabajo

Objetivo: Preparar y actualizar al equipo de trabajo con las herramientas necesarias en la actividad

- Diseñar acciones de capacitación tales como talleres, conferencias u otras formas donde se profundizará en lo concerniente a la elaboración de procedimientos enfocados al área de cocina y su vinculación con las siguientes temáticas:
 - Calidad sanitaria de los alimentos
 - Profundización de los principios del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) y su funcionamiento
 - Normas Cubanas (136/2002) y la ISO 9000: 2000
 - Higiene y manipulación de los alimentos
 - Actualización en tecnología de los alimentos

Etapas 3. Diagnóstico de la infraestructura, equipamiento y preparación del personal

Objetivo: Determinar el estado real de la instalación en lo referente a los indicadores infraestructura, equipamiento y preparación del personal

- Se aplicará la guía de inspección para la evaluación sanitaria de establecimientos de alojamiento turístico. (**Anexo 4**)
- Se realizará entrevista a los trabajadores y revisión de los DNA para identificar el nivel de preparación y las necesidades reales de capacitación

Etapas 4. Determinación de los procedimientos operativos estándar de control de los alimentos a diseñar

Objetivo: Definir los procedimientos operativos estándar necesarios a diseñar adecuados a las características de la instalación.

- Se determinarán los procedimientos de acuerdo a lo estipulado por las Normas Cubanas y las características de la instalación.
- A continuación se relacionan los procedimientos operativos estándar de control para el área de cocina:
 - Procedimiento para la manipulación de alimentos
 - Procedimiento de verificación de materias primas
 - Procedimiento para la verificación a instrumentos de medición
 - Procedimiento operativo para la limpieza y desinfección POECCA
 - Procedimiento para el monitoreo de los peligros microbiológicos
 - Procedimiento para el control de plagas
 - Procedimiento para el control de productos químicos (PQ) industriales POECCA
 - Procedimiento de verificación de la temperatura de las áreas y vehículos refrigerados
 - Procedimiento para la evaluación sensorial
 - Procedimiento para la verificación del sistema de control de la calidad de los alimentos
 - Procedimiento operativo para el personal y visitas
 - Procedimiento para el control, análisis y verificación del agua potable e hielo

Etapa 5. Determinación de la estructura de los procedimientos operativos estándar para el proceso de elaboración de alimentos

Objetivo: Establecer la estructura, el contenido, guía y el diseño a emplear en la elaboración de los procedimientos

Los procedimientos operativos estándar para el proceso de elaboración de alimentos contendrán:

- El diseño de la primera página tendrá en la parte superior un recuadro, en la parte izquierda podrá imprimirse el emblema o las siglas de la organización, sector y en el de la parte derecha en orden descendente el sistema de que se trata, el símbolo y numeración del Procedimiento Operativo Estándar y el número de la página.
- En el recuadro de la parte inferior (de la primera página) se pone en orden descendente en tres secciones, el nombre y apellidos/ cargo; la fecha de: (año-mes-día) y la firma de las personas que elaboran, revisan y aprueban el POE, se dejará un recuadro en la parte derecha para imprimir el cuño de oficialización de que se trata.
- Las páginas siguientes del POE tendrá de forma ordenada lineal (pero sin recuadro) el emblema de la organización, el título del POE (completo o abreviado), el sistema del que se trate, el número del POE y el número de página.
- En el contenido en su interior debe estar plasmado: objetivo, alcance, la responsabilidad de los implicados y otros elementos de interés en dependencia del procedimiento de que se trate.

2.3 Procedimientos operativos estándares para la gestión del proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué

Se diseñaron 12 Procedimientos Operativos Estándar para la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué adaptados a las características específicas de la instalación, sin variar el concepto básico, permitiéndole a la instalación establecer reglas de actuación que permiten asegurar la calidad en la ejecución de las tareas y actividades relativas a los procesos de elaboración de alimentos, siendo el foco principal para poder monitorear el buen funcionamiento, desempeño y conformidad de las operaciones establecidas.

A manera de ejemplo, a continuación se muestran los procedimientos para:

- La manipulación de alimentos

- La verificación de materias primas
- La verificación a instrumentos de medición
- La limpieza y desinfección

El resto de los procedimientos, hasta completar los 12 diseñados pueden consultarse en el **Anexo 5.**

Procedimiento para la manipulación de alimentos

| | | |
|---|-------|---|
|  SERVIMED SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | | Sistema de control de la calidad de los alimentos |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | | POECCA 0.19 |
| Procedimiento para la manipulación de alimentos | | Hoja 1 de 4 |
| <p>El objetivo: Establecer las instrucciones para la manipulación de alimentos.</p> <p>Alcance: Es aplicable en el área de elaboración de alimentos, siendo utilizado por cocineros, ayudantes de cocina, chef, y dependientes gastronómicos.</p> <p>Responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪El administrador es el máximo responsable de velar porque se encuentren disponibles todos los productos que se necesitan para realizar las elaboraciones. ▪Los cocineros y ayudantes de cocina se deben responsabilizar con la buena elaboración, preparación y presentación de cada elaboración. ▪El Cocinero A Jefe Brigada es responsable de garantizar todas las materias primas para cada elaboración y que obtengan la calidad requerida, temperatura de cocción, temperatura al salir cada elaboración y la decoración. ▪Dependiente gastronómico: Inspecciona visualmente la presentación de cada elaboración. <p>En los Procedimientos para la manipulación de alimentos se deben de aplicar en cada una de las instalaciones hoteleras siguiendo las siguientes instrucciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪La manipulación de los alimentos se efectuará en los locales destinados a ese fin. ▪La manipulación será mínima de acuerdo a las características de cada producto. ▪Si al manipular un alimento o materia prima, se apreciara alguna alteración, se procederá a su separación del proceso. ▪Se evitará el cruzamiento de materias primas, productos semielaborados listos para el consumo y desperdicios. | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|--|---|-------|
|  SERVIMED SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUIN | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA 0.19 | |
| Procedimiento para la manipulación de alimentos | Hoja 2 de 4 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para probar el gusto de los alimentos que se están cocinando, el cocinero utilizará la técnica de la doble cuchara o con caso y cuchara, o podrá verterlo en una taza u otro recipiente para tomar el sabor en este, el cual una vez usados se fregará y sólo se utilizará de la forma indicada. ▪ Ningún alimento o materia prima se colocará directamente sobre el suelo, independientemente de si está tapado o no. ▪ No echar al piso residuos de materia prima o alimento, ni recoger del piso aquel que al caer arrastren suciedad. ▪ Cubrir con tapas los alimentos que se encuentren en el área de elaboración antes y después de preparados o colocarlos en recipientes higiénicos. ▪ Envases destinados a la preparación de alimentos no podrán ser utilizados con otros fines. ▪ Cuando se porcionen o preparen más de un producto con los mismos utensilios, estos se lavarán e higienizarán correctamente antes de utilizarse en otra preparación. ▪ Los utensilios no deberán estar en contacto con vectores o lugares con poca higiene, no deben quedar expuestos al medio ambiente, deben ser tapados y lavados antes de ser utilizados nuevamente. ▪ No permitir la entrada de personas ajenas a la actividad en las áreas de elaboración. ▪ No colocar objetos personales ni ajenos a la actividad en las áreas de elaboración. ▪ Las materias primas y productos semielaborados listos para el consumo se trasladarán a las áreas de elaboración de forma higiénica, para evitar que sufran contaminación. ▪ Los manipuladores de alimentos no simultanearán sus labores con las de limpieza de locales, solamente podrán realizar estas al concluir sus actividades específicas de manipulación. | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|--|--|-------|
|  SERVIMED SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA 0.19 | |
| Procedimiento para la manipulación de alimentos | Hoja 3 de 4 | |
| <p>Requisitos sanitarios para manipuladores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pulcritud en lavarse las manos con agua caliente y jabón tantas veces como sea necesario, evitando llevar las uñas largas. Para la limpieza de las manos deberá usar jabón apropiado, frotándose las manos durante el tiempo suficiente, enjuagándose bien y usando un cepillo para las uñas, realizar lavado antes de la incorporación al trabajo, después de una ausencia o de haber realizado actividades ajenas (fumar o haber ido a los servicios, cuando se toque alguna parte del cuerpo, etc) ▪ El personal que intervenga en el proceso de envasado o servir los alimentos deberá además llevar guantes y mascarilla cuando así lo disponga la autoridad sanitaria, así el encargado de servir las comidas mantendrá una escrupulosa higiene personal, en particular de sus manos y ropa de trabajo. ▪ Para el ingreso de un trabajador en la instalación y en el momento de su reincorporación tras una baja por enfermedad, éste deberá presentar un certificado de salud, expedido por las autoridades sanitarias, que acredite que no se encuentra afectado por un proceso infeccioso transmisible. ▪ El personal masculino deberá estar perfectamente afeitado ▪ Los manipuladores evitarán lociones o colonias de olor penetrante, las mujeres usaran maquillaje discreto sin olores fuertes ▪ El pelo estará limpio y aseado, los peinados serán discretos, debiendo llevar el pelo recogido para evitar que caigan pelos en las comidas. ▪ Usar calzado confortable. ▪ No usar prendas u otros accesorios que puedan ocasionar contaminaciones físicas. ▪ Uñas cortas y sin pintura, evitando una contaminación química. ▪ No se habla sobre materias primas en proceso o terminado. ▪ El manipulador de estas áreas productivas no podrá realizar labores en áreas más adelantadas del proceso, evitando así el entrecruzamiento del personal. | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por | | |

| | | |
|---|--|---|
|  SERVIMED <small>TURISMO Y SALUD</small> | SERVIMED SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | | POECCA 0.19 |
| Procedimiento para la manipulación de alimentos | | Hoja 4 de 4 |
| <p>Requisitos para Personal de Visitas</p> <p>Las visitas se realizaran acompañadas de funcionarios autorizados cumpliendo rigurosamente lo establecido en las normas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vestirán uniforme sanitario compuesto por gorros que cubran el cabello, batas sanitarias blancas de cuello alto y mangas largas. ▪ No pueden manipular innecesariamente equipos, materias primas o productos terminados. ▪ Los visitantes pueden ser pasados al área de evaluación sensorial para degustar los productos. ▪ Las visitas se controlaran en el registro de visitas. | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por | | |
| Aprobado por: | | |

Procedimiento de verificación de materias primas

| | | |
|---|---|--------------|
|  SERVIMED SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA - 4 | |
| Procedimiento de verificación de materias primas | Hoja 1 de 4 | |
| <p>1 Objetivo Este procedimiento establece los requisitos técnicos higiénicos y sanitarios para la compra, transportación, recepción y almacenamiento materias primas. Así como su alcance y responsabilidad por parte del personal correspondiente.</p> <p>2 Alcance Es aplicable a las instalaciones Cocal-Quinqué de la Sucursal Turismo y Salud Holguín con el fin de garantizar que las materias primas que se utilizan cumplan los requisitos exigidos para la obtención de los alimentos inocuos.</p> <p>1. Responsabilidades Especialista C Gestión Comercial, Jefe de Departamento Aseguramiento, Cocinero A Jefe Brigada.</p> <p>1. Procedimiento Nombre de la actividad: Especificaciones de compra de productos. Lugar de donde procede el producto: Actualización de contrato de compra: Responsable de la ejecución: Jefe de Departamento Aseguramiento Resultados esperados: Información a registrar: - Nombre de la Empresa - Propósito - Lugar - Cantidad de productos a comprar - Control sanitario - Descripción de los pasos necesarios para las tareas : Revisa la documentación que acompaña a la carga. Revisión de la materia prima, pesaje, conteo y muestreo durante el descargue. Recepción por lo recibido Se sitúa en neveras de materias primas de insumo</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|--|---|--------------|
|  <p align="center">SERVIMED SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN</p> | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| <p align="center">PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA)</p> | POECCA - 4 | |
| Procedimiento de verificación de materias primas | Hoja 2 de 4 | |
| <p>Medidas de precaución:</p> <p>No romper la cadena de frío, muestreo para vigilancia.</p> <p>Evitar deterioro de las materias primas y embalajes.</p> <p>Buenas prácticas de higiene.</p> <p>Información sobre los proveedores.</p> <p>Se revisa que todos los parámetros según contratos estén presentes.</p> <p>Se efectúa la compra observando que los atributos, cantidad, peso y calidad sean exactos.</p> <p>Cargue y facturación con certificación de concordancia de la calidad.</p> <p>Salida de la unidad.</p> <p>Optimización de la transportación.</p> <p>El medio de transporte mantiene la temperatura requerida de conservación durante el recorrido.</p> <p>Lista de equipos y materiales:</p> <p>Material de oficina, contrato y transporte.</p> <p>Carros refrigerados, combustibles, etc.</p> <p>Especificaciones de calidad :</p> <p>Los vehículos de transportación limpios y sanitizados.</p> <p>No se transportan productos cárnicos juntos con otros productos que puedan provocar la contaminación de estas.</p> <p>Requisitos de las cámaras para almacenamiento de productos cárnicos:</p> <p>El interior de la cámara de carga será de material resistente a la corrosión, liso, impermeable, fácil de limpiar y desinfectar, las juntas y puertas serán cerradas de modo que se evite la contaminación de los productos desde el exterior.</p> <p>Los vehículos serán equipados para que los productos cárnicos no contacten con las paredes y pisos y cumplirán los requisitos higiénicos sanitarios de los vehículos establecidos sobre la protección contra la contaminación.</p> <p>Higiene personal: Manipulación higiénica de la carne con todos los requisitos sanitarios, con ropa protectora limpia y adecuada, evitando todo comportamiento que pueda contaminar la carne y los productos cárnicos. Ej.: Comer, fumar, masticar goma y similares durante las operaciones de compra, transportación y almacenamiento, lavado de manos frecuentemente</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | | |
|--|--|---|--------------|
|  SERVIMED <small>TURISMO Y SALUD</small> | SERVIMED SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | | POECCA - 4 | |
| Procedimiento de verificación de materias primas | | Hoja 3 de 4 | |
| <p> Parámetros de control: Atributos esenciales del producto. Cuantificar cantidad y peso Temperatura de transportación. Resultados esperados: Cumplimiento de lo acordado. Seguridad de la transportación. Realizar una buena compra. Temperatura de transportación. Información a registrar: <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de calidad de los productos: • Rechazo de los productos en caso que no se cumpla con los parámetros. • Comprar una materia prima de óptima calidad y así llegue a su destino. • Hora de llegada. • Hora de inicio. • Hora que se termino el cargue. • Temperatura. • Lugar de procedencia. • Cantidad y lugar de depósito. Decisiones a tomar: Rechazo de la materia prima si no se cumple con los parámetros. Referencia: NC-38-04-03. Manual de higiene de los alimentos, (1983) II. Dr. José R. Hidalgo Peraza. NC- 38-03-02786. Transportación de alimentos. </p> | | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | | |
| Revisado por: | | | |
| Aprobado por: | | | |

| | | |
|---|---|---|
|  SERVIMED <small>TURISMO Y SALUD</small> | SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | | POECCA - 4 |
| Procedimiento de verificación de materias primas | | Hoja 4 de 4 |
| <p> Especificaciones de calidad para la compra de carne de res en cuartos o en canales: Certificación por la autoridad de inspección del lugar de compra que garantice que durante el drenado de las reses se cumplieron los principios generales sanitarios que están normados durante el flujo del sacrificio y faenado de las mismas y que mediante dictamen veterinario los canales se encuentran aptos para el consumo humano. </p> <p> Requisitos para las carnes: Las carnes deben presentar buen desangrado, sin cortes innecesarios, que no presenten manchas de excrementos y contenidos digestivos, con buen acabado seco, la superficie de corte debe ser lisa, sin líneas curvas, ni hondonadas, debe ser visible al acabado húmedo. </p> <p> Libre de hematomas ni abscesos. </p> <p> 1.Registro El acta de Inspección de entrada de materias primas y materiales se registrará en el formulario de Registro (FR) </p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

Procedimiento para la verificación a instrumentos de medición

Para la verificación de los instrumentos se diseñará una tarjeta y se deben cumplir los siguientes requisitos:

Se asignará una tarjeta a cada equipo de medición patrón o de trabajo.

La tarjeta estará localizada en el Departamento asignado por la autoridad competente de la Sucursal para su rápida localización y control directo de los instrumentos de mediciones, así como para ser mostrado en el momento que esta sea solicitada.

La tarjeta acompaña al instrumento de medición, cada vez que este se envíe a verificar y/o calibrar o reparar. Cuando se trate de instrumentos de medición que hayan sido calibrados anteriormente, estos deberán ir acompañados por su certificado de calibración correspondiente.

La tarjeta será correctamente llenada y firmada por el que ejecute la calibración, verificación o reparación correspondiente.

La tarjeta será desactivada cuando el equipo de medición sea dado de baja, entre otros por algunas de las causas siguientes:

Traslado de organismo o empresa

Por rotura no reparables.

Por haber venido obsoleto.

Al darle de baja a un instrumento de medición se anotará en la tarjeta la (s) causa (s) que ha(n) motivado la baja.

Tomando como base las tarjetas, se confeccionará el resumen del registro de los instrumentos de medición, en otro modelo, el mismo deberá contener la siguiente información:

Magnitud física

Límite de medición

Unidad de medida

Clase de precisión, categoría y error.

Este 2do modelo debe cumplimentar los siguientes requisitos:

Los instrumentos de medición patrones se relacionarán en modelo independiente al de los instrumentos de medición de trabajo.

Se elaborarán modelos independientes por cada magnitud física.

Se totalizaran por magnitudes físicas

Se sitúan con un mismo número de orden todos los instrumentos de medición de características idénticas.

Sobre la base de los datos contenidos en el modelo y teniendo en cuenta los instrumentos de medición de nueva adquisición por la Sucursal, así como las bajas ocurridas desde la elaboración del resumen de registro de los instrumentos de medición, hasta la fecha que se realiza la actualización, se confecciona el modelo que deberá cumplimentar los mismos requisitos que fueron establecidos para el modelo inicial.

El resumen del registro de los instrumentos de medición se actualizará anualmente de acuerdo con el 2do modelo.

El resumen del Registro de los instrumentos de medición tendrá un plazo de vigencia de 3 días.

Concluido este plazo, se elaborará de nuevo por la Sucursal de acuerdo al procedimiento establecido al efecto.

La OTN en el territorio será la encargada de organizar y controlar la elaboración de las tarjetas (1er modelo), para las empresas que anualmente realizan la actualización de las mismas.

Procedimiento para la limpieza y desinfección

| No | Lugar donde se lleva a cabo | Frecuencia | Responsable de la ejecución | Descripción de los pasos para la tarea | Supervisa las acciones | Acciones correctivas |
|----|--------------------------------------|------------------------------------|---|--|---|---|
| 1 | Vías y aceras | Diaria | Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones | Se barren las vías de acceso, se recogen los desechos y se envían al supiadero. | Administrador y Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Jefe Brigada | Repetir la acción en caso de mal hecho |
| | Áreas Verdes | Mensual | Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones | Se chapea, rastrilla y recogen los restos posteriormente son recogidos por la carreta. | Administrador | De ser necesario semanal. |
| | Exteriores del edificio | Semanal | Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones | Se realiza la limpieza con escobas, detergente y agua a presión. | Administrador | Repetir la acción en caso de mal hecho |
| 2 | Baños y Filtros | Dos veces al día | Camareras de Alojamiento | Se barren de adentro hacia afuera recogiendo la basura en tanques con tapa. Limpieza húmeda de igual forma. Se recogen los papeles y se depositan en tanques tapados. Limpieza con agua y desinfectantes en tazas y lavabos. Limpieza del exterior (pasillo exterior y frente. | Recepcionista Hotelero Jefe Brigada | Repetir la acción en caso de mal hecho |
| | Taquillas. | Semanal | Camareras de Alojamiento | Se sacuden y se le pasa un paño húmedo por dentro y por fuera. | Recepcionista Hotelero Jefe Brigada | Repetir la acción en caso de mal hecho |
| | Paredes de los filtros y baños | Semanal | Camareras de Alojamiento | Se lavan con detergentes y otros productos químicos, escobas y abundante agua. | Recepcionista Hotelero Jefe Brigada | Se repite la acción de ser necesario |
| | Techos | Semestral | Personal de cocina | Los techos se lavan con solución deterdorsiva, se escurren y secan con toallas absorbentes para que no se manchen. | Cocinero A Jefe Brigada | Se repite la acción de ser necesario |
| | Luminarias | Trimestral | Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones | Limpian las partes integrantes con detergente y toallas absorbentes. | Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Jefe Brigada | Se repite la acción de ser necesario |
| | Oficinas y pasillo | Diario | Personal de Cocina | Se barre, sacuden todos sus componentes y se realiza la limpieza húmeda con bayeta de piso y se seca | Cocinero A Jefe Brigada | Se repite la acción de ser necesario |
| 3 | Área de recepción de materias primas | Una vez al día | Personal de cocina | Se barren y recogen todos los desechos, se estruja el piso con agua y detergente y se enjuaga completamente hasta que no queden restos y se escurra totalmente. Las cajuelas sacan y se lavan en utensilios. | Cocinero A Jefe Brigada | Se repite la acción de ser necesario |
| | Paredes Techos | Una a la semana. Una vez al mes | Personal de cocina | Las paredes se lavan con solución de detergente, estrujando y enjuagando hasta que no queden restos Los techos se lavan con solución deterdorsiva, se escurren y secan con toallas absorbentes para que no se manchen. | Cocinero A Jefe Brigada | Se repite la acción de ser necesario |
| 4 | Nevera de materias primas | Diaria | Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones | Se realiza una limpieza seca y posteriormente una húmeda, se mantiene organizada, los desechos se recogen en depósitos con tapa y se sacan de la nevera | Administrador Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Jefe Brigada | Se repite la acción deteniendo las actividades de producción. |
| | Paredes | Semanal | Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones | Se limpian estrujando con escobas, detergentes y abundante agua luego se escurren. | | |
| | Techos | Mensual | Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones | Idem. | | |
| | Luminarias | Mensual | Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones | Se limpian los protectores, tubos y bases con paños, detergentes y abundante agua, luego se secan. De igual forma las caretas y las aspas de los difusores. | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|---|
| 5 | Área Caliente | Diario | Personal de cocina | <p>Antes de comenzar cada día, se enjuagan equipos y utensilios que están puestos en línea. Escurrir bien el piso con haragán hasta que quede seco. Se hace limpieza seca y de ser necesario se realiza la limpieza húmeda. Se lava con agua en horario de almuerzo y se escurre con haragán o escoba.</p> | Cocinero A Jefe Brigada | Se repite la acción deteniendo las actividades de producción. |
| | Luminarias | Mensual | Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones | Se limpian los protectores, tubos y bases con paños, detergentes y abundante agua, luego se secan. De igual forma las caretas y las aspas de los difusores. | Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Jefe Brigada | Se repite la acción deteniendo las actividades de producción. |
| | Local de utensilios Paredes Techos Luminarias | Diaria Semanal Mensual Semestral | Personal de cocina Operario de mantenimiento a Equipos e Instalaciones | <p>- Absolutamente seco. -Ordenado -Se limpia al sacar los utensilios. -Se estrujan con agua con detergente, se enjuagan, se escurren para que no se manchen. -La manguera recogida. - Se lavan estrujando con escobas, detergentes y abundante agua, luego se escurren. Se lavan con agua con detergente, se enjuagan con agua a presión y se escurren Limpiar las partes integrantes con detergente y toallas absorbentes.</p> | Cocinero A Jefe Brigada Operario de mantenimiento a Equipos e Instalaciones Jefe Brigada | Se detienen las acciones en el área, se limpian los techos según el plan |
| 6 | Neveras | Diario | Personal de cocina | <p>-Se mantiene limpia, ordenada y los productos clasificados. Cuando se sacan los productos, se limpia con agua y detergente para arrastrar la grasa que pueda existir y se enjuaga, se escurre.</p> | Cocinero A Jefe Brigada | Se detienen las acciones en el área, se limpian los pisos, paredes y los techos según el plan |
| | Paredes Techos Luminarias | Semanal Mensual Semestral | Personal de cocina Operario de mantenimiento a Equipos e Instalaciones | <p>Se lavan estrujando con escobas, detergentes y abundante agua, luego se escurren. Se lavan con agua con detergente, se enjuagan con agua a presión y se escurren Limpiar las partes integrantes con detergente y toallas absorbentes.</p> | Cocinero A Jefe Brigada Operario de mantenimiento a Equipos e Instalaciones Jefe Brigada | Se detienen las acciones en el área, se limpian los pisos, paredes y los techos según el plan |
| 7 | Área de Restaurante Paredes Techos Luminarias | Diario Dos veces a la semana. Dos veces al mes Semestral | Camareras de Alojamiento Operario de mantenimiento a Equipos e Instalaciones | <p>Se barren y recogen todos los desechos, se estruja el piso con agua y detergente y se enjuaga completamente hasta que no queden restos y se escurre totalmente. Las cajuelas se sacan y se lavan. Las paredes se lavan con solución de detergente, estrujando y enjuagando hasta que no queden restos. Los techos se lavan con solución detergente, se escurren y secan con toallas absorbentes para que no se manchen. Las paredes se lavan con solución de detergente, estrujando y enjuagando hasta que no queden restos Los techos se lavan con solución detergente, se escurren y secan con toallas absorbentes para que no se manchen. Se limpian los protectores, tubos y bases con paños, detergentes y abundante agua, luego se secan.</p> | Recepcionista Hotelero Jefe Brigada Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Jefe Brigada | Se repite la acción de ser necesario |

| | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|--|
| 8 | Oficinas Luminarias y aire acondicionado | Diaria Semestral | Personal de cocina Operario de mantenimiento a Equipos e Instalaciones | Se barre, sacuden todos sus componentes y se realiza la limpieza húmeda con bayeta de piso y se seca Se sacan todas sus partes integrantes se lavan y se secan. | Cocinero A Jefe Brigada Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Jefe Brigada | Se repite la acción de ser necesario Se repite la acción de ser necesario |
| | Lugar donde se lleva a cabo | Frecuencia | Responsable de la ejecución | Descripción de los pasos para la tarea | Supervisa las acciones | Acciones correctivas |
| 9 | Áreas de Cocción Paredes y puertas Techos Conexión eléctrica Rejillas y cajuelas Lavamanos | Diaria Diaria Semanal Semanal Diario Varias veces al día según el grado de suciedad. | Personal de cocina Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Personal de cocina | -Se recogen los desechos sólidos -Se barre el salón -Se limpia utilizando solución detergente o desengrasante. -Se enjuaga y se escurre utilizando bayeta y haragán -Se lavan con abundante agua, detergentes, se enjuagan y se escurren -Idem Según esta establecido en los manuales Se sacan, se vierte el contenido y se llevan para utensilios Se lavan por dentro y por fuera cepillándolos con detergentes y agua. Se coloca un frasco con detergente para el lavado de las manos. | Cocinero A Jefe Brigada Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Jefe Brigada Cocinero A Jefe Brigada | Se repite la acción hasta que quede correcta. |
| 10 | Ollas, tapas y demás utensilios | Diaria | Personal de cocina | -Se preenjuaga con agua corriente a Temp. 45 a 50 grados. -Se lava con una solución de detergente estrujando con cepillo todas sus partes, interiores y exteriores. -Se enjuaga con agua a presión. -Inspección visual. -Se aplica vapor Secado | Cocinero A Jefe Brigada | Repetir la acción de ser necesario |
| 11 | Hornos | Diaria | Cocineros | -Se enjuaga con agua a presión hasta sacarle todos los restos de masa. -Se limpia con solución detergente y enjuaga a profundidad -Inspección visual. -Se aplica vapor. -Se seca | Cocinero A Jefe Brigada | Repetir la acción de ser necesario |
| 12 | Ollas de presión y otros utensilios y menajes | Diaria | Personal de cocina | -Se le saca el agua sucia. -Se botan los desechos. -Se limpia con escobas plásticas designadas para ello y solución de detergente. Se enjuaga y se le realiza la inspección. | Cocinero A Jefe Brigada | Repetir la acción de ser necesario |
| 13 | Área Caliente Paredes Techos de cocción Luminarias Área Caliente. | Dos veces por mes Trimestral Trimestral Diario | Personal de cocina Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Personal de cocina | -Se limpian con agua a presión con solución de detergente, se estrujan con escobas, se enjuagan y se escurre -Se estruja con solución de detergente, escobas y se enjuagan con agua a presión. -Se quitan los protectores, se sacuden, se lavan y se secan. Se barre al final y se recogen todos los desechos, se deja organizado todo. Aquí la limpieza es seca. | Cocinero A Jefe Brigada Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Jefe Brigada Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Jefe Brigada Cocinero A Jefe Brigada | Se repite la acción de ser necesario. |

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el presente trabajo con el diseño de los procedimientos operativos estándares para el proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué se arribó a las siguientes conclusiones:

1. Las encuestas aplicadas a clientes - pacientes de la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué arrojan insatisfacciones de los mismos, entre otras causas por la falta de variedad en la oferta de los servicios gastronómicos y los requerimientos nutricionales exigidos en las clínicas.
2. La propuesta de etapas para el diseño de procedimientos operativos en la gestión del proceso de elaboración de alimentos ha tomado en consideración que las instalaciones de salud que ofertan servicios de alimentos requieren cumplir con una serie de requisitos que permiten garantizar la calidad sanitaria de la producción de alimentos en cada uno de los procesos.
3. La materialización de las etapas propuestas facilitó la elaboración de 12 procedimientos operativos para la gestión del proceso de elaboración de alimentos en la Comunidad Terapéutica *Cocal Quinqué*, constatándose la necesidad de los mismos como herramienta de trabajo.
4. La propuesta de diseño de procedimientos operativos para la gestión del proceso de elaboración de alimentos, se constituye en alternativa para resolver el problema que origina la investigación, dando cumplimiento al objetivo planteado.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, las brechas detectadas en la misma y las conclusiones a las que se arribó, se hace necesario formular las recomendaciones siguientes:

1. Presentar los resultados de la investigación a los directivos de la Comunidad Terapéutica Cocal Quinqué con vistas a su implementación y posible generalización de los procedimientos operativos estándares diseñados para el proceso de elaboración de alimentos.
2. Realizar estudios específicos con vistas al diseño de los procedimientos operativos estándares de las áreas de servicios que no han sido abarcadas por los resultados alcanzados para los procesos de elaboración de alimentos.
3. Ejecutar el control estratégico y sistemático de los procedimientos diseñados una vez que se estén implementando, para realizar los ajustes pertinentes.
4. Utilizar los resultados del presente estudio como material bibliográfico para estudiantes y profesores interesados en el tema, y como base para futuras investigaciones.
5. Incorporar los resultados obtenidos en el Trabajo de Diploma, a la enseñanza de pre-grado en asignaturas como Gestión de Restaurantes, que se imparten en la carrera de Licenciatura en Turismo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Allen, I.M. (2010). "Turismo en Cuba: 2010". Disponible en <http://www.hospedaje.cubano.com>. Consultado el 4 de mayo 2012.
2. Ayala Castro, H y otros. (2003). "El turismo de sol y playa en el siglo XXI". Ponencia presentada en la Convención de Turismo de Cuba. Pág. 13. (Documento digital)
3. Ayala Castro, H. (2001). "Medio Siglo de Transformaciones del Turismo en Cuba". Ciudad de La Habana: Universidad de La Habana.
4. Ayala Castro, H. (2004). "Actualidad y Perspectiva del turismo en el Caribe Insular". Artículo publicado en la Revista Retos Turísticos de la Universidad de Matanzas. No 1, Vol. 3. Documento en versión digital. Pág.14.
5. Campa Planas, F. (2004). "La contabilidad de gestión en la industria hotelera: Estudio sobre su implantación en las cadenas hoteleras en España". Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Económicas. Universidad Rovira I Virgili. Departamento de Gestión de Empresas Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. España.
6. Cardet Fernández, E. (2006). "Estrategias de ciencia e innovación tecnológica para el sector del turismo en el destino Holguín". Tesis en opción al Título Académico de Máster en Gestión Turística.
7. Col. de autores. "Tendencias en la restauración", Módulo II, Diplomado de Dirección para la Alta gerencia", EAEHT, 2001.
8. Col. de autores. "Tendencias en la restauración", Módulo II, Diplomado de Dirección para la Alta gerencia", EAEHT, 2001.
9. Col. de autores. Nueva enciclopedia práctica de turismo, hoteles y restaurantes. Grupo editorial Océano, S.A., 1995.
10. Córdova, C y O, Barzaga. (2001): El espiritismo de cordón: un culto popular cubano. Editorial Fernando Ortiz. La Habana. Cuba
11. Córdova, M. y Calzadilla, (1999): En la génesis de una jurisdicción: La sociedad holguinera en el siglo XVIII). En Revista Gibara, No. 2. Holguín. Cuba
12. Da Costa, J. (1993). "Diccionario de Turismo y Hotelería". Editorial Parapo, C.A.

13. Decreto 142/2010. “Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento y Modificación de estándares turísticos”. España. Disponible en http://101015_reglamento_turismo.htm. Consultado en diciembre 2011.
14. Decreto Ley No. 171/97. “Sobre el Arrendamiento de Viviendas, Habitaciones o Espacios”.
15. Decreto Ley No. 275/2003. “Modificativo del Régimen de Arrendamiento de Viviendas, Habitaciones o Espacios”.
16. Fernández, A. Calidad en las empresas de servicios. Instituto de Fomento Regional. Asturias, España, 2000.
17. Figuerola, M. (2008): Planificación Versus Improvisación en el Desarrollo del Turismo Gastronómico. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias. Universidad de México. México.
18. Flores, A. Gestión de la calidad en la restauración. INEM, UE: Tomo I, 1995.
19. Gallego, Jesús Felipe. (2004). “Gestión de hoteles: una nueva visión”. Editorial Thomson. España.
20. González Benítez, G. (1990). “El Turismo en nuestra época”. Instituto Politécnico de Hotelería y Turismo "Rubén Martínez Villena". Ciudad de La Habana. Cuba.
21. González Valdés, B. (2009). “Procedimiento para elaborar el plan de negocio del área de alojamiento en pequeños y medianos hoteles de tránsito categoría tres estrellas”. Tesis presentada en opción al Título Académico de Máster en Gestión Turística.
22. González, J. R.(2008). “Marcos Evolutivos del Turismo. Pautas para su Comprensión”. Documento Inédito. Centro de Estudios Turísticos. Universidad de Holguín.
23. Guarch, J. M. (1987): Las culturas aborígenes. Editorial de Ciencias Sociales. La Habana. Cuba.
24. Guerra, S y Mallorquín, E. “Material de apoyo básico para la especialidad de recepción hotelera”. (Documento digital)

25. Lemes, A., Batista, T y Hernández, M. (2007). “Las pymes y su espacio en la Economía Latinoamericana”. Segundo encuentro internacional sobre las Medianas, Pequeñas y Micro-Empresas del siglo XXI.
26. Manzano, I. y Porras, M^a. J. (2002). “Una aproximación al modelo contable de las empresas hoteleras. Técnica Contable”. Noviembre núm. 647, Vol. 54.
27. Marrero Cruz, Manuel. (2007). “Conferencia del Ministro de Turismo, sobre las tendencias y perspectivas actuales del turismo en Cuba”. FIT CUBA
28. Martín Fernández, R. (2003). “Manual de Teoría y Práctica del Turismo”. Texto Docente. Ciudad de La Habana: Universidad de La Habana, Centro de Estudios Turísticos.
29. Matos R, Héctor. (2005). “Turismo. Complete su conocimiento. Intermediación/Distribución Turística”. Escuela de Hotelería y Turismo Varadero.
30. Milio Balanza, I. y Cobo Nodal, M. (2000). “Comercialización de productos y servicios turísticos”. Magallanes. Madrid. España.
31. Mundo Turístico. CIDTUR EHHB, No. 2, Febrero, 2000.
32. NC: 126 (2001). “Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicio al turismo”.
33. NC: 127 (2001). “Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico”.
34. NC ISO 9000: 2000. Dirección de la calidad y elementos del sistema de la calidad. Disposiciones Generales.
35. Oficina Nacional de Estadística. (2010), “Turismo. Llegada de visitantes internacionales”. Edición 2011.
36. Oficina Nacional de Estadística. “Anuario Estadístico de Cuba 2009. Turismo”. Edición 2010.
37. Organización Mundial del Turismo (O.M.T.). (1993). “Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible. Tourism the year 2000 and beyond qualitative aspects”.
38. Organización Mundial Del Turismo (O.M.T.). (1993). “Definiciones relativas las estadísticas del turismo”. Ed. O.M.T. Madrid. Pág. 9.

39. Soler, O. (2004): El turismo en Cuba economía y estrategia sociopolíticas. Ediciones Holguín, Holguín. Cuba.
40. Puentes Fernández, E. (2010). "Instalaciones hoteleras en Holguín a partir de 1959". (Documento digital)
41. Resolución No. 270/2003. "Reglamento sobre el Arrendamiento de Viviendas, Habitaciones o Espacios".
42. Resolución No. 305/2010. "Reglamento sobre el Arrendamiento de Viviendas, Habitaciones o Espacios".
43. Resolución No. 346/2005. "Reglamento sobre el Arrendamiento de Viviendas, Habitaciones o Espacios". Artículo 5.
44. Reynoso, R. "Tratado de Alimentos y Bebidas", Edit. Limusa Noriega Editores, 1996.
45. Rodríguez, R. (2007). "Diseño de un procedimiento de control de la calidad sanitaria de los alimentos para instalaciones hoteleras. Tesis presentada en opción al Título Académico de Máster en Gestión Turística.
46. Rodríguez Torres, Oria. (2006). EAEHT. Dossier de Gestión de Alojamiento. (Documento digital).
47. Safari, J. (2002). "Enciclopedia del turismo". Editorial SINTESIS, S: A. Pág. 713.
48. Sebastián, J. L. (2007). "Herramientas Clave para las pymes Hoteleras". III Encuentro Nacional de Gestión Hotelera. Universidad Nacional de San Luis. Argentina. Ponencia Modalidad Virtual.
49. Soler Grillo, O. (2004). "El Turismo en Cuba". Ed. Balcón. La Habana. Vol. I
50. Vega, J. (2002): Presencia norteamericana en la región norte oriental. Ediciones Holguín. Holguín. Cuba
51. www.cubadebate.cu/noticias/2011/12/25/sera-gibara-una-ciudad-turistica/ (Página web). Consultada en febrero 2012.
52. www.rentaencuba.com (Página web). Consultada en enero 2012.
53. www.rentarcasacuba.com/localidades/gibara.html (Página web). Consultada en febrero 2012.
54. www.monografias.com/trabajos63/origen-servicio-alimentos-bebidas/origen-servicio-alimentos-bebidas.shtml (Página web). Consultada en febrero 2012.

ANEXO 1: Cuestionario aplicado a los manipuladores de alimentos

Buenos días !!! . Por favor responda las preguntas siguientes que se presentan, recuerda que estamos aquí para aprender. El objetivo de este cuestionario es saber y medir cuales son los avances que tendremos juntos durante este proceso.

Muchas gracias!!!

1. ¿Conoce usted sobre Higiene y manipulación de los alimentos?
2. ¿Con qué frecuencia se lava las manos? ¿Qué procedimiento emplea para hacerlo y dónde?
3. ¿Cuáles son las medidas de higiene generales que usted utiliza en el área de elaboración?
4. ¿Se mantiene usted actualizado sobre las tendencias actuales en la restauración?
5. ¿Piensa usted que es importante la actualización de la licencia sanitaria para el proceso de elaboración de los alimentos ¿Por qué?
6. ¿Considera usted que se cumple con el principio de marcha adelante?
7. ¿Existe implementado eficientemente el programa de limpieza y desinfección?
8. ¿Cree usted que se encuentra actualizado sobre la tecnología y manipulación de los alimentos?
9. ¿Qué acciones se pueden realizar para favorecer la gestión del proceso de elaboración?

ANEXO 2: Norma Cubana 126/2001



NORMA CUBANA

126: 2001 22001999

**Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los
restaurantes que prestan servicio al turismo**

Tourist industry. Requirements for the classification by category of tourist
restaurants

Descriptor:

1. Edición (mes) 2001 REPRODUCCION PROHIBIDA

ICS:

**Oficina Nacional de Normalización (NC) Calle E No. 261 Vedado, Ciudad de La
Habana Teléf: 30-0835 Fax: (537) 33-8048 E-mail: ncnorma@ceniai.inf.cu**

ISO/IEC Guía 21:1999

NC 126: 2001

Prefacio

La Oficina Nacional de Normalización (NC), es el Organismo Nacional de Normalización de la República de Cuba y representa al país ante las organizaciones internacionales y regionales de Normalización.

La preparación de las Normas Cubanas se realiza generalmente a través de los Comités Técnicos de Normalización. La aprobación de las Normas Cubanas es competencia de la Oficina Nacional de Normalización y se basa en evidencias de consenso.

Esta Norma Cubana:

- Ha sido elaborada por el Comité Técnico de Normalización Provisional de Turismo en el que están representadas las instituciones siguientes:

| | | |
|------|--|--|
| S.A. | Ministerio de Turismo Ministerio de Comercio Interior Ministerio de Salud Pública Ministerio de la Construcción Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente Instituto de Investigaciones en Normalización Instituto de Aeronáutica Civil de Cuba Oficina Nacional de Diseño Industrial Grupo Técnico del Turismo FORMATUR ACLIFIM Asociación Culinaria de Cuba Asociación de Barman de Cuba | Cía. Cubanacán Palmares Cadena Gran Caribe Cadena Horizontes Cadena Islazul Cadena Rumbos Marinas Puertosol Campismo Popular Habaguanex S. A. Cadena Gaviota Corporación Cimex Cubalse Indipes ONN |
|------|--|--|

- Basa su aplicación en las Normas Cubanas que regulan los aspectos relacionados con Protección e Higiene del Trabajo, Sanitarias de Alimentos, Protección del Medio Ambiente, Ingeniería Sanitaria y Protección contra Incendios, además de las relacionadas en las referencias bibliográficas.

©NC, 2001

Todos los derechos reservados. A menos que se especifique, ninguna parte de esta publicación podrá ser reproducida o utilizada por alguna forma o medios electrónicos o mecánicos, incluyendo las fotocopias o microfilmes, sin el permiso previo escrito de:

Oficina Nacional de Normalización (NC)
 Calle E No. 261, Ciudad de la Habana. Habana 3. Cuba.

Impreso en Cuba

© **NC 126: 2001**

Índice

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Objeto..... | 1 |
| 2 | Referencias normativas..... | 1 |
| 3 | Clasificación..... | 2 |
| 4 | Definiciones..... | 2 |
| 5 | Requisitos para la clasificación por categorías..... | 3 |
| 5.1 | Ubicación..... | 3 |
| 5.2 | Edificación..... | 4 |
| 5.3 | Condiciones de calidad y diseño..... | 4 |
| 5.4 | Exteriores del restaurante y acceso..... | 6 |
| 5.5 | Entrada al restaurante..... | 7 |
| 5.6 | Servicios técnicos. Abastecimientos..... | 8 |
| 5.7 | Seguridad..... | 10 |
| 5.8 | Condiciones higiénico-sanitarias..... | 11 |
| 5.9 | Facilidades para personas con discapacidades | 12 |
| 5.10 | Salón comedor..... | 12 |
| 5.11 | Servicios..... | 15 |
| 5.12 | Cartas..... | 16 |
| 5.13 | Servicios sanitarios públicos..... | 17 |

| | | |
|------|----------------------------|----|
| 5.14 | Cocina..... | 17 |
| 5.15 | Almacenamiento..... | 19 |
| 5.16 | Mantenimiento general..... | 20 |
| 5.17 | Recursos humanos..... | 20 |
| | Bibliografía..... | 22 |

INDUSTRIA TURÍSTICA. REQUISITOS PARA LA CLASIFICACIÓN POR CATEGORÍAS DE LOS RESTAURANTES QUE PRESTAN SERVICIO AL TURISMO

1 Objeto

Esta norma establece los requisitos mínimos que deberán cumplir los restaurantes que prestan servicio al turismo para su clasificación por categorías.

Será aplicable a restaurantes de nueva inversión, los que se remodelen y los que estén en explotación.

Los restaurantes a que se refiere esta norma podrán estar ubicados en establecimientos de alojamiento turístico o independiente de éstos.

2 Referencias normativas

Las normas siguientes contienen disposiciones que, al ser citadas en este texto, constituyen disposiciones de esta Norma Cubana. Las ediciones indicadas estaban en vigencia en el momento de esta publicación. Como toda norma está sujeta a revisión, se recomienda a aquellos que realicen acuerdos sobre la base de ellas que analicen la conveniencia de usar las ediciones más recientes de la norma citada seguidamente. La Oficina Nacional de Normalización posee la información de las Normas Cubanas en vigencia en todo momento.

NC 45 -2: 1999 Bases para el Diseño y Construcción de Inversiones Turísticas. Parte 2. Tecnología turística

NC 53-58: 1982 Elaboración de Proyectos de Construcción. Areas Verdes en Zonas Turísticas. Requisitos Generales de Proyecto.

NC 53-119: 1984 Elaboración de Proyectos de Construcción. Areas Verdes Urbanas. Especificaciones Generales de Proyecto.

NC 53-137: 1984 Elaboración de Proyectos de Construcción. Areas Exteriores de Hoteles. Especificaciones Generales de Proyecto.

NC 53-199: 1990 Proyecto de Construcción. Eliminación de Barreras Arquitectónicas. Especificaciones de Proyecto.

3 Clasificación

Los restaurantes se clasificarán en cinco categorías, especial, primera, segunda, tercera y cuarta, según disposición establecida por la autoridad gastronómica competente,

Identificándose cada una de ellas con el correspondiente número de tenedores, 5,4,3,2 y 1. El grado de calidad de la edificación y de los elementos de sus locales deberá aumentar según aumente su categoría.

Los tipos de restaurantes a tener en cuenta serán los siguientes:

- Restaurante Buffet
- Restaurante Internacional
- Restaurante Especializado y/o Temático

4 Definiciones

A los fines de esta Norma Cubana se aplican las siguientes definiciones:

4.1 Restaurante

Aquel que está concebido para el servicio y consumo de alimentos equivalente a un desayuno, un almuerzo y/o una comida. Por lo general, la mayor parte de los platos que conforman el menú son elaborados en el propio establecimiento, aunque en algunos casos, se les da terminación a los productos que proceden de otros centros de producción. Las características del servicio, el mobiliario, las condiciones físico-ambientales, junto a otros factores proporcionan los elementos diferenciadores de estos establecimientos.

NOTA: Se entiende por "carta de platos", "carta de vinos" u otras, las relaciones de comidas, bebidas u otros que ofrezca el establecimiento.

Se entiende por "menú" aquellos confeccionados de entre los platos de la carta, y que pueden incluir desde el pan hasta el postre.

4.2 Restaurante Buffet

Aquel que ofrece al cliente la posibilidad de componer su propia comida, dentro de una variedad de platos que se le presentan, ofreciéndole mayor rapidez en el servicio. Tiene características especiales, se considera informal y por su versatilidad, organización y modalidad pueden ser muy variadas las formas en que se presenta.

4.3 Restaurante Internacional

Aquel en cuya carta se ofrecen variedades de platos internacionales y cuyo ambiente es elegante, sobrio, íntimo y agradable, lo cual permitirá pasar al cliente el tiempo necesario que requiere este tipo de servicio y menú. En algunos casos la carta cuenta con una sección de especialidades del Chef, de la casa o de la región, o lo autóctono. El tipo de servicio que se adopta dependerá de la capacidad y la disponibilidad del personal de servicio, ya que este tipo de restaurante no pone limitaciones al utilizar indistintamente cualquier tipo de servicio. Requiere un personal altamente calificado.

4.4 Restaurante Especializado

Aquel cuya carta se basa fundamentalmente en una especialidad, que puede ser cocina cubana, pescados y mariscos, cocina china, italiana, entre otras. Este tipo de restaurante tiene una

segunda variante, ya que en función de la especialidad el servicio podrá ser menos formal, por ejemplo: pizzas. El ambiente deberá ir de acuerdo con la especialidad del restaurante y puede crear una imagen propia; esta ambientación podrá ser de acuerdo con la especialidad.

4.5 Restaurante Temático

Aquel cuya validez del concepto general de diseño lo caracteriza y lo distingue para reforzar el tipo de producto que ofrece referido a un tema específico como puede ser: arte, deporte, un país, una región, una época. El servicio se brindará en función del ambiente y la carta, ya que estos elementos determinarán en cierta forma el modo del servicio. La carta deberá estar en función de la propia imagen, sugestiva, coherente al lugar que se desea mostrar.

4.6 Restaurante de Lujo o Gourmet

Aquel que se caracteriza por establecer un balance entre la excelencia en la calidad de los servicios, la oferta de alimentos y bebidas y el confort. Prevalece en ellos la personalización del servicio, una decoración exuberante, la estilización de sus platos y/o la combinación de sabores y colores poco usuales y exclusivos. Todo lo cual requiere que el personal esté altamente calificado y constantemente actualizado.

5 Requisitos para la Clasificación por Categorías de los Restaurantes que prestan servicio al turismo

5.1 Ubicación

5.1.1 Entorno Socio Económico y Natural

Todas las categorías: El entorno deberá estar limpio y bien cuidado. El edificio en general se deberá encontrar en buen estado, en armonía con el resto del conjunto en el que se encuentre situado y su diseño deberá estar integrado al ambiente arquitectónico y natural del lugar. Podrán existir otros lugares públicos y ofertas socioculturales que lo complementan.

5.1.2 Localización

Todas las categorías: Deberán tener una fácil localización, con una infraestructura adecuada que permita el acceso al restaurante desde la autopista, carretera, calle o vía principal.

De 4 a 5 tenedores: Deberán contar con contratación de servicios de taxis por plantas o servicio telefónico en el horario en que se encuentre abierto el restaurante

5.2 Edificación

5.2.1 Estado del edificio: Fachada

Todas las categorías: La fachada del edificio se deberá encontrar en buen estado de conservación y limpieza. Por la noche, el edificio deberá estar debidamente iluminado resaltando entre los de su alrededor o en el paisaje, si se encuentra aislado.

5.2.2 Características, valores arquitectónicos, históricos, culturales y naturales

Todas las categorías: Cuando el edificio se distinga por sus características arquitectónicas, diseño y antigüedad o el restaurante esté ubicado en un inmueble declarado monumento histórico (patrimonial), se valorará con especial cuidado, pues el mismo no deberá ser modificado por constituir un atractivo turístico por su diseño y valor arquitectónico especial. Se deberá tener igual observación cuando el lugar donde se encuentre el restaurante haya sido declarado patrimonio nacional o de la humanidad.

Cuando el edificio esté ubicado en un sitio que haya sido declarado patrimonio natural u ostente una categoría de conservación, o se encuentre en una región de altos valores naturales (área protegida) para su diseño se deberá tener en cuenta las regulaciones medioambientales establecidas por la autoridad medioambiental competente para garantizar su armonía con el entorno.

En todos los casos las condiciones constructivas de la instalación deberán estar en perfecto estado de conservación y/o restauración, independiente de su categoría, diseño, antigüedad o estilo arquitectónico.

5.3 Condiciones de calidad y diseño

Todas las categorías: Todas las instalaciones, los equipos, el mobiliario, la lencería, los insumos, accesorios, útiles, instrumentos, áreas y departamentos deberán ser los adecuados para una utilización intensiva, formarán un conjunto armonioso, coherente, y deberán tener las dimensiones apropiadas para cumplir su función independientemente de las áreas donde se hallen. Los locales y todos sus elementos de ambientación se deberán mantener en óptimas condiciones de funcionamiento, higiene y presentación. (Véase 5.8)

NOTA. La complejidad de la edificación y los diseños de los locales deberán aumentar en correspondencia con la categoría. La arquitectura y el diseño en general deberán corresponder con el entorno socio económico y natural, caracterizando una imagen que lo identifique y personalice. Se deberá cumplir con las regulaciones vigentes establecidas por la autoridad medioambiental competente.

De 1 tenedor: Restaurante que se deberá destacar por ofrecer un mínimo de confort. Sus instalaciones generales y particulares para el salón-comedor, cocina, bar y demás áreas y servicios deberán ser sencillos, pero de calidad, dado en sus terminaciones, revestimientos, mobiliario, equipamientos, vajilla, cristalería, mantelería, vestuario, útiles y demás accesorios. La comida deberá ser sencilla pero bien elaborada. La oferta de vinos y del bar deberá ser de clase económica. La ambientación deberá ser simple y la atmósfera familiar y amistosa.

De 2 tenedores: Restaurante que se deberá destacar por reunir condiciones mínimas e indispensables de confort. Sus instalaciones generales y particulares para el salón-comedor, cocina, bar y demás áreas y servicios deberán ser de calidad, dado en sus terminaciones, revestimientos, mobiliario, equipamiento, vajilla, cristalería, mantelería, vestuario, útiles y demás accesorios. La preparación de la comida tendrá algunas complejidades incluyendo algunas especialidades del Chef. La oferta de vinos y del bar deberá ser sencilla y variada. La ambientación deberá ser sencilla y la atmósfera familiar.

De 3 tenedores: Restaurante que se deberá destacar por reunir condiciones medias de confort. Sus instalaciones generales y particulares para el salón-comedor, cocina, bar y demás áreas y servicios deberán ser de buena calidad, dado en sus terminaciones, revestimientos, mobiliario, equipamiento, vajilla, cristalería, mantelería, vestuario, útiles y demás accesorios. La oferta deberá

ser muy funcional y ofrecer especialidades del menú del día. Deberá tener un bar bien surtido y una variada carta de vinos. La ambientación deberá ser agradable y distintiva y la atmósfera irá desde lo casual hasta lo formal.

De 4 tenedores: Restaurante que se deberá destacar por sus condiciones de lujo y confort. Sus instalaciones generales y particulares para el salón-comedor, cocina, bar y demás áreas y servicios deberán ser de calidad superior, dado en sus terminaciones, revestimientos, mobiliario, equipamiento, vajilla, cristalería, mantelería, vestuario, útiles y demás accesorios. Deberán disponer de las técnicas modernas de la restauración. La carta deberá tener un diseño elegante con gran variedad de platos con especialidades descritas. Los ingredientes deberán ser preferentemente frescos, de primera calidad, y deberán brindarse platos de estación. Se deberá manifestar la creatividad en la presentación de las ofertas. Deberá contar con un surtido amplio de licores y una extensa carta de vinos de reconocido prestigio. La atmósfera será formal y la ambientación totalmente distintiva.

De 5 tenedores: Restaurante que se deberá destacar por las máximas condiciones de lujo y confort posibles. Sus instalaciones generales y particulares para el salón-comedor, cocina, bar y demás áreas y servicios deberán ser de la más alta calidad, dado en sus terminaciones, revestimientos, mobiliario, equipamiento, vajilla, cristalería, mantelería, vestuario, útiles y demás accesorios. Deberán disponer de las técnicas más modernas de la restauración. Deberá cumplir con los requisitos para cuatro tenedores y además deberá ser un restaurante único donde el nivel de la cocina y el servicio se comprometen con la excelencia. Cada plato deberá proclamar el arte del Chef demostrando creatividad. Cada detalle, incluidos los vinos y licores y otros servicios, deberán complementar las ofertas de la carta.

La ambientación deberá ser artística buscando la privacidad. La atmósfera deberá ser de sutil elegancia.

5.4 Exteriores del restaurante y acceso

5.4.1 Iluminación

Todas las categorías: La iluminación deberá ser la apropiada y deberá estar integrada al lugar de forma adecuada, según se establece en la NC 45-2. Se deberá tener en cuenta el factor estético y las posibilidades de mantenimiento.

5.4.2 Señalización

Todas las categorías: Los restaurantes deberán estar bien señalizados y deberán poseer un sistema de señalización propio en correspondencia con el Manual de Identidad del restaurante.

En el exterior del restaurante, mediante una señal, se deberá reflejar la siguiente información: Nombre del lugar, los horarios de los servicios, la especialidad y la categoría del restaurante cuando se le otorgue. Se usarán además logotipos y símbolos del restaurante.

5.4.3 Áreas verdes

Todas las categorías: Las áreas verdes deberán estar bien mantenidas y cuidadas y reflejarán una imagen positiva en correspondencia con el diseño del restaurante. En función del entorno y la ubicación, deberán contar con jardines, césped, jardineras y similares. Se cumplimentará lo establecido en las NC 53-58, NC 53-119 y NC 53-137.

5.4.4 Estacionamiento

De 3 tenedores: Deberán contar con áreas de estacionamiento, en lugares cercanos al restaurante, siempre que se encuentren a menos de 150 m de la puerta principal.

De 4 a 5 tenedores: Deberán contar con estacionamiento para el uso exclusivo de los clientes, en la instalación o hasta 150 m de la entrada principal.

Las condiciones de accesibilidad, iluminación, señalización y seguridad del estacionamiento deberán garantizar su buen funcionamiento y deberán contar con vallas para autos, ómnibus y otros medios.

Deberán contar con servicio de parqueador en la puerta del restaurante. El mismo deberá tener buena apariencia personal, deberá estar uniformado y deberá brindar un buen servicio.

5.5 Entrada al Restaurante

5.5.1 Entrada

Todas las categorías: La entrada principal deberá estar debidamente iluminada y bien señalizada. Deberá cumplir con los requisitos establecidos en 5.9. Deberá ser de fácil acceso y atendida por una persona constantemente y siempre se deberá recibir al cliente con cortesía y respeto.

La entrada de acceso de los abastecimientos deberá ser independiente a la de los clientes para evitar violaciones de la marcha hacia delante, y cuando ello no sea posible, el abastecimiento deberá realizarse en horarios diferentes al del servicio.

De 3 a 5 tenedores: La entrada principal deberá ser exclusiva para los clientes e independiente de la entrada para el personal.

De 4 a 5 tenedores: Deberán disponer del servicio de portero. El mismo deberá tener buena apariencia, uniformado y deberá brindar un buen servicio al cliente.

5.5.2 Vestíbulo o Sala de Espera

De 4 a 5 tenedores: El vestíbulo o sala de espera deberá tener o ser equivalente al 10% del área del salón comedor. Deberá estar dotado de muebles, plantas ornamentales, ceniceros correctamente ubicados y otros elementos de ambientación que se consideren, según características del lugar, manteniendo una adecuada coherencia con el resto de los salones. En los restaurantes donde el diseño arquitectónico no ha previsto esta área, se podrá hacer uso del bar con tal finalidad, siempre que estén establecidos los procedimientos adecuados para brindar un correcto servicio de espera.

5.5.3 Sistema de Reservaciones

Todas las categorías: Deberán contar con un sistema de reservaciones con procedimientos y registros adecuados. Deberán disponer de teléfono para que se ejecuten

las mismas. Deberá existir una persona que atienda continuamente las reservaciones en el horario destinado para ello. Las llamadas se deberán atender con rapidez y se deberá tratar al cliente con cortesía y respeto.

De 4 a 5 tenedores: Deberán disponer de una línea telefónica como mínimo, exclusivamente para hacer las reservaciones, en buen estado de funcionamiento.

Deberá existir una persona que atienda continuamente la línea de reservaciones desde la apertura hasta el cierre del restaurante.

5.6 Servicios Técnicos. Abastecimientos

5.6.1 Iluminación Interior

Todas las categorías: Deberán tener iluminación natural a través de ventanas y cenital durante el día siempre que sea posible. Se deberá usar iluminación artificial cuando sea necesario, la cual podrá ser general o focalizada. La iluminación deberá ser la adecuada según se establece en la NC 45-2 y estará integrada a la ambientación del lugar, facilitando el ahorro de electricidad y mejorando el confort del mismo.

Se deberán evitar iluminaciones que modifiquen sensiblemente los colores de los alimentos o puedan causar molestias a los clientes, antes, durante o después del servicio.

De 4 a 5 tenedores: Deberán disponer de reguladores de intensidad para controlar la iluminación (controladores de voltaje). Estos se deberán ubicar en las áreas necesarias, en correspondencia con el diseño del lugar y las características de los servicios.

5.6.2 Señalización interior

Todas las categorías: Las señalizaciones deberán estar ubicadas en lugares visibles, caracterizando al restaurante, orientando e informando al cliente. Las señalizaciones deberán estar lo suficientemente iluminadas como para llamar la atención y en correspondencia con el Manual de Identidad del restaurante.

5.6.3 Ventilación y/o Climatización

Todas las categorías: En todos aquellos restaurantes dispuestos en locales cerrados se deberá disponer de un adecuado sistema de ventilación y extracción que garantice el confort y no permita que el ambiente se contamine con olores fuertes.

Todos los equipos de climatización deberán cumplir las regulaciones específicas establecidas en la legislación vigente en cuanto a los gases refrigerantes.

De 1 a 2 tenedores: Deberán tener ventilación forzada con extracción que garantice el confort del cliente.

De 3 a 5 tenedores: Deberán tener aire acondicionado o ventilación forzada siempre que sea confortable. Se podrán usar equipos de climatización central o individual. Cualquier sistema usado deberá estar en perfecto estado de funcionamiento.

NOTA: Se considerará temperatura adecuada o de confort cuando no se sienta ni frío ni calor. La temperatura deberá estar entre 21 y 23 ° C.

5.6.4 Teléfonos

Todas las categorías: Deberán disponer de teléfonos públicos ubicados en lugares de fácil acceso. Los teléfonos se deberán encontrar en perfecto estado de funcionamiento. Deberán estar debidamente señalizados y aislados de los ruidos procedentes del restaurante. Se deberán disponer guías telefónicas en perfecto estado de uso.

De 5 tenedores: Deberán disponer de teléfono inalámbrico para uso de los clientes. El cliente podrá recibir y hacer llamadas en el restaurante desde la propia mesa. Se deberá recoger y dar mensajes a los clientes adecuadamente. Se deberá disponer de papel y bolígrafo.

5.6.5 Ascensores

Todas las categorías: Deberán contar con ascensor de servicio a clientes independiente del de cargas, cuando exista más de una planta.

De 4 a 5 tenedores: Deberá existir además del ascensor de carga, uno para basuras y desperdicios.

5.6.5.1 Ascensores para el servicio a clientes

Todas las categorías: Deberá haber uno por cada 200 plazas gastronómicas.

De 1 a 2 tenedores: Deberán ser a partir de tres plantas (PB±3)

De 3 tenedores: Deberán ser a partir de dos plantas (PB±2)

De 4 a 5 tenedores: Deberán ser a partir de una planta (PB±1).

5.6.6 Electricidad

Todas las categorías: Deberán disponer de energía eléctrica con variedad en las fuentes de alimentación según las necesidades del restaurante en función del servicio.

5.6.6.1 Alumbrado y energía eléctrica de emergencia

De 1 a 2 tenedores: Deberán tener lámparas de gas o pilas, velas o elementos similares, siempre que no contaminen el ambiente.

De 3 tenedores: Deberán tener lámparas recargables.

De 4 a 5 tenedores: Deberán tener sistema de suministro de energía eléctrica de emergencia para alimentar las instalaciones y alumbrados básicos.

5.6.7 Sistema de insonorización

De 4 a 5 tenedores: Deberán contar con un sistema de insonorización que los aisle de los ruidos, tanto interiores como exteriores, según NC 45-2.

5.6.8 Abastecimiento de agua

Todas las categorías: Deberán tener suministro de agua corriente a temperatura ambiente las 24 horas y suministro de agua caliente en las cocinas. Deberán existir depósitos de agua según necesidad y capacidad de trabajo (cisternas y otros). Se deberá garantizar que toda el agua sea potable, incluyendo la que se usa para hacer el hielo. Se deberá cumplir lo establecido en la NC 45-2 y demás normas y regulaciones vigentes establecidas por la autoridad sanitaria competente.

De 4 a 5 tenedores: Deberán tener suministro de agua caliente en los lavamanos de los baños.

5.6.9 Abastecimiento de gas

Todas las categorías: Deberán contar con suministro de gas ininterrumpido, (cuando se requiera). Cuando el restaurante utilice balón o bala de gas, éste deberá estar en correspondencia con la capacidad de cocción, la cantidad de horas productivas y los consumos diarios de gas previstos para cada instalación, dispuestos de tal forma que eliminen las visuales desagradables y cumplan con las medidas de seguridad vigentes.

5.7 Seguridad

Todas las categorías: La edificación deberá cumplir todas las medidas generales de seguridad. Deberá contar con un sistema de seguridad contra incendios y demás contingencias, y todos los subsistemas que lo conforman, como el de detección y extinción de incendios, el cual deberá ser diseñado de acuerdo a las normas y regulaciones vigentes.

Los esquemas de evacuación deberán encontrarse en lugares visibles y deberán ser del dominio de todo el personal. La edificación deberá disponer de salida de emergencia, escaleras y otros elementos para la seguridad de los clientes y del personal donde sea aplicable.

Las vías de evacuación deberán estar definidas y convenientemente señalizadas y libres de obstáculos.

Todo el personal que esté expuesto a peligros deberá aplicar las medidas de seguridad correspondientes y deberá usar los equipos y medios de protección adecuados. Deberá existir un botiquín para primeros auxilios.

Deberán estar creadas todas las condiciones para garantizar la seguridad de las materias primas y los alimentos, los recursos materiales, humanos y financieros.

Todas las áreas deberán tener limitado el acceso al personal ajeno a las mismas.

NOTA: Todos los restaurantes deberán cumplir con las regulaciones vigentes relativas a las medidas de protección y seguridad establecidas por la autoridad de seguridad y protección competente. El personal deberá ser entrenado y capacitado con ese fin.

5.8 Condiciones Higiénico-Sanitarias

Todas las categorías: El restaurante deberá disponer de las mejores condiciones de limpieza e higiene en todas sus áreas, tanto para el cliente como para el personal.

La selección, almacenamiento, preelaboración, elaboración y cocción de las materias primas y alimentos en general, incluyendo el propio servicio se deberá hacer siempre en las mejores y más adecuadas condiciones higiénico-sanitarias.

El mantenimiento y cuidado del restaurante tanto exterior como interior, sus paredes, pisos, techos, los equipos, la ambientación, útiles, insumos, etc, se deberán hacer de forma tal que garanticen el perfecto estado de uso, conservación, limpieza y desinfección.

Deberán contar con sistema de tratamiento de residuales líquidos. Las instalaciones sanitarias deberán mantener buen estado de limpieza y funcionamiento.

NOTA: Todos los restaurantes deberán cumplir con las regulaciones vigentes relativas a las medidas higiénico-sanitarias establecidas por la autoridad sanitaria competente. El personal deberá ser entrenado y capacitado con ese fin.

5.8.1 Higiene Ambiental

Todas las categorías: El entorno donde se encuentra ubicado el restaurante deberá estar exento de fosas desbordadas, aguas contaminadas, olores fuertes, ruidos, desechos sólidos y animales domésticos sueltos que no sean o formen parte del diseño del producto.

NOTA: Todos los restaurantes deberán cumplir con las regulaciones vigentes relativas a las medidas ambientales establecidas por la autoridad medioambiental competente. El personal deberá ser entrenado y capacitado con ese fin.

5.8.1.1 Basuras y desperdicios

Todas las categorías: Deberán contar con depósitos (revestidos interiormente con bolsas desechables) y áreas para ubicar la basura y los desperdicios. La recogida de la misma y la limpieza de los tanques deberá ser diaria.

5.8.1.2 Control de Vectores y Animales Nocivos

Todas las categorías: Deberán tener eficaz protección y control de insectos, vectores y animales nocivos en todas las áreas del restaurante, incluyendo las áreas exteriores. No deberán existir evidencias ni presencia de vectores y/o animales nocivos.

Se deberá cumplir en cuanto a los productos utilizados con lo establecido por la autoridad medioambiental competente.

5.9 Facilidades para Personas con Discapacidades

Todas las categorías: La entrada al restaurante y parte de las instalaciones deberán estar acondicionadas para personas con discapacidades. Deberán contar con facilidades de acceso en la entrada y el parqueo; deberán existir las rampas necesarias para facilitar el desplazamiento hacia el restaurante, la anchura de las puertas interiores deberá ser la establecida y se deberán habilitar mesas disponibles para el servicio cercanas a las puertas de salida. Los baños deberán ser accesibles desde el salón comedor. Se deberá tener en cuenta lo establecido en la NC 53-199.

5.10 Salón Comedor

5.10.1 Índice de espacios por plaza en salón

Todas las categorías: La distribución de las mesas y mobiliario deberá ser funcional, permitiendo una adecuada circulación del personal. Se deberán usar mesas redondas, cuadradas y rectangulares para aprovechar bien los espacios pero dando prioridad al flujo constante y lógico del proceso de trabajo, según se establece en la NC 45-2.

Los salones deberán contar con una superficie adecuada para brindar un servicio eficiente, cómodo y seguro de acuerdo a la complejidad y categoría del mismo, y no inferior a:

De 1 a 3 tenedores: 1,60 m²/ plaza.

De 4 tenedores: 1,80 m²/ plaza.

De 5 tenedores: 2,00 m²/ plaza.

5.10.2 Bar

Todas las categorías: Deberá contar con servicio de bar en correspondencia con la especialidad del restaurante, se deberá ofrecer un amplio surtido de bebidas tanto frías como calientes, pudiendo ofrecer varias alternativas de una misma bebida.

De 4 a 5 tenedores: Deberá ofrecer diversas categorías en las bebidas alcohólicas, incluyendo tanto grandes reservas de vinos como destilados alcohólicos envejecidos durante 12 o más años.

5.10.3 Diseño de Ambientación y Mobiliario

Todas las categorías: Deberán estar en correspondencia con la categoría del restaurante y con el diseño, las características y la imagen que del mismo se requiera. Deberán disponer de sillas para niños.

De 1 a 2 tenedores: Deberán ser sencillos, pero de calidad y deberán ofrecer condiciones mínimas e indispensables de confort.

De 3 tenedores: Deberán ser de buena calidad y deberán ofrecer condiciones medias de confort.

De 4 tenedores: Deberán ser de calidad superior y deberán ofrecer condiciones de lujo y confort.

De 5 tenedores: Deberán ser de la más alta calidad, se admitirán estudios para diseños exclusivos y deberán ofrecer las máximas condiciones de lujo y confort.

5.10.4 Instalaciones y Equipos

Todas las categorías: Las instalaciones y equipos deberán ser los necesarios, formarán un conjunto coherente con el resto de los elementos del diseño, serán los apropiados para una utilización intensiva y funcional, se deberán mantener en condiciones perfectas de mantenimiento, higiene, presentación y deberán funcionar correctamente y estar acordes con las complejidades del servicio en cada categoría.

De 1 a 2 tenedores: Deberán ser sencillos, pero de calidad y diseño.

De 3 tenedores: Deberán ser de buena calidad y buen diseño.

De 4 tenedores: Deberán ser de calidad y diseño superior.

De 5 tenedores: Deberán ser de la más alta calidad, se aceptarán estudios para diseños exclusivos.

5.10.5 Vajilla, cristalería, cubertería y mantelería

Todas las categorías: Deberán contar con las cantidades necesarias, y formar un conjunto coherente con el resto de los elementos del diseño, serán los apropiados para una utilización intensiva y funcional, se deberán mantener en buen estado de presentación e higiene y deberán estar acordes con las complejidades del servicio en cada categoría.

Se deberá contar con las cantidades necesarias para su explotación y su reposición permanente.

De 1 a 2 tenedores: Deberán ser sencillos, pero de calidad y diseño.

De 3 tenedores: Deberán ser de buena calidad y buen diseño.

De 4 tenedores: Deberán ser de calidad y diseño superior.

De 5 tenedores: Deberán ser de la más alta calidad, se aceptan estudios para diseños exclusivos.

5.10.5.1 Vajilla y mantelería

De 4 a 5 tenedores: Deberán ser identificados de acuerdo con su manual de identidad.

De 5 tenedores: No deberán utilizarse cubremanteles.

5.10.6 Música

Todas las categorías: Podrán tener sistemas de música indirecta o sistemas de audio y música viva en correspondencia con el diseño del servicio y las características del restaurante respetando los niveles sonoros ambientales máximos permisibles establecidos en la NC 45-2.

5.10.7 Área de fumadores y no fumadores

De 5 tenedores: Deberán contar con áreas para fumadores y no fumadores bien señalizadas, aireadas y separadas unas de otras. El área de fumadores deberá estar bien equipada y acondicionada al respecto.

5.11 Servicios

5.11.1 Tipos y formas de servicios

Todas las categorías: Los servicios deberán brindarse de forma profesional, con la calidad y de acuerdo a la complejidad que cada uno requiera:

- Cumplimiento del horario de servicio.
- El personal deberá tener suficiente conocimiento y profesionalidad para brindar un servicio de calidad, así como conocer y demostrar buenos hábitos de conducta, presencia, manipulación e higiene de los alimentos. Véase 5.17.4
- Deberá existir una correcta preparación y servicio de las bebidas y los alimentos.
- Buen estado higiénico y sanitario en todas las áreas.
- Cumplimiento con la previsión del servicio:
 - mise en place
 - dotación
 - monta, equipamiento, útiles, enseres
 - temperatura adecuada de bebidas y alimentos.
- Atención rápida, eficaz y profesional.
- Valoración de la satisfacción de los clientes en cuanto a:
 - tratamiento adecuado de las quejas y sugerencias
 - encuestas de los clientes
 - opiniones de guías, representantes y otros
 - revisión del cumplimiento de los servicios contratados.
- Uso de la comunicación con el cliente.
- Deberán existir y aplicarse los manuales de procedimientos, revisándose periódicamente para su actualización.

De 4 a 5 tenedores: Deberán tener servicio de vinos contando con somelier, bodega, botelleros, vitrinas, material de apoyo, ritual del vino, carta y otros.

Deberán tener servicio de tabacos, contando con humidificador, carta variada de tabacos y cigarros, carro para el servicio o caja portátil en aquellos restaurantes que cuenten con casa de tabaco y personal especializado.

Deberán tener servicio de carro para licores.

5.11.2 Servicio de desayuno

En aquellos restaurantes donde se ofrezca servicio de desayuno se tendrá en cuenta lo siguiente:

Todas las categorías: Deberán disponer de una de las alternativas siguientes:

- Desayuno en mesa o tipo buffet con al menos un menú continental.
- Desayuno rápido, incluyendo cafés o infusiones, zumos y bollería/ croissants.

De 4 a 5 tenedores: Deberán disponer de los servicios siguientes:

- Desayuno en mesa
- Tipo buffet

con menús alternativos, (continental, inglés, suizo, americano u otros).

5.12 Cartas

Todas las categorías: Se deberán diseñar en correspondencia con el manual de identidad del restaurante. Se deberán mantener en óptimas condiciones de conservación.

Deberá haber tantas como sea necesario para brindar un servicio rápido y eficiente.

Deberán ofrecer la posibilidad de una variada oferta en las formas de cocción o elaboración culinaria.

De 1 a 2 tenedores: Se deberán confeccionar con materiales de calidad y en dos idiomas.

De 3 tenedores: Se deberán confeccionar con materiales de buena calidad y en dos idiomas. En caso de restaurantes especializados u otros se deberán admitir variantes originales. Deberán contar con carta de comestibles y carta del bar.

De 4 tenedores: Se deberán confeccionar con materiales de calidad superior y en dos idiomas. En casos de restaurantes especializados, temáticos u otros se deberán admitir variantes originales.

Deberá tener carta de comestibles, carta del bar, carta de vinos, carta de postres e infusiones y carta de tabacos.

De 5 tenedores: Se deberán confeccionar con materiales de calidad superior y en tres idiomas. En caso de restaurantes especializados, temáticos u otros, se deberán admitir diseños originales.

Deberán tener la misma variedad de cartas de los restaurantes de 4 tenedores y además deberán existir tablas de quesos y carta de desayunos cuando se brinden estos servicios.

NOTA: La carta de vinos en 4 y 5 tenedores deberá ser amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

La carta de tabacos en 4 y 5 tenedores deberá ser amplia y contendrá marcas de amplia regalía.

5.13 Servicios Sanitarios Públicos

Todas las categorías: Los baños o aseos deberán ser independientes para damas y caballeros, situados dentro o cerca del restaurante, y deberán estar bien iluminados y debidamente señalizados según el manual de identidad.

Deberán ser espaciosos con una cantidad de cabinas individuales según la NC 45-2.

Los baños se deberán repasar periódicamente y se deberán mantener con un olor agradable y una limpieza total y absoluta. Las instalaciones y equipos deberán estar en correspondencia con la categoría que los mismos ostenten y deberán estar en óptimo estado de funcionamiento. La temperatura y el ambiente deberán ser confortables con un sistema de ventilación o renovación del aire que funcione correctamente. Deberá existir personal permanentemente al cuidado de los baños.

Los baños deberán estar dotados con: inodoros con tapas, urinarios, lavamanos y espejos con iluminación sobre éstos, jabón, papel higiénico en portarrollos para cada cabina independiente, secador de aire caliente, cesto para papeles y ceniceros.

De 4 a 5 tenedores: Contarán además con: vestíbulo de acceso independiente para damas y caballeros dispensadores de jabón líquido, dispensador de toallas de papel, lavamanos con encimeras, colgadores dentro de cada cabina individual, cestos para papeles de pedal con tapa distribuidos uno por cabina y dos en el vestíbulo. Deberán estar climatizados.

5.14 Cocina

Todas las categorías: La cocina deberá contar con todas las condiciones para brindar un servicio de calidad:

- Las áreas destinadas a la preparación o elaboración de alimentos deberán ocupar espacios independientes, sus paredes deberán estar revestidas hasta una altura mínima de 1,80 m con azulejos o materiales que permitan su fácil limpieza y deberán estar protegidos en sus ángulos con guardacantones hasta 1,30 m de altura. Los pisos deberán estar revestidos con materiales antiácidos y antirresbalables que permitan su fácil limpieza.
- Deberá estar dotada de buena iluminación.
- Deberá tener agua caliente para garantizar la correcta higienización de las áreas.
- Se deberán ubicar lavamanos en las áreas de preparación y elaboración.

- La cocina, sus equipos, útiles, enseres, batería de cocina, deberán estar limpios y deberán ser funcionales con el propósito de brindar un servicio en buenas condiciones sanitarias, rápido e ininterrumpido.
- Las instalaciones técnicas de la cocina se deberán mantener en adecuadas condiciones de funcionamiento.
- Las áreas deberán estar bien señalizadas según el manual de identidad.
- La ubicación de la cocina deberá ser preferentemente en el mismo piso del salón comedor. Deberán tener una comunicación rápida y funcional brindando un servicio de calidad.
- La distribución interna y la capacidad de la cocina deberá ser proporcional a la cantidad de plazas en el área de restauración y deberá contar con la distribución siguiente:
 - área fría
 - área caliente
 - áreas de preparación
 - área de panadería y dulcería (según diseño)
 - área de fregado
- Deberá cumplir con el principio de la marcha hacia delante. La distribución deberá favorecer el flujo de producción garantizando que el servicio se brinde de forma eficiente.
- La capacidad de fuego, (cocción), así como la capacidad de refrigeración deberá ajustarse y dar respuesta a los niveles de ocupación y oferta, así como a la complejidad de las elaboraciones y preparaciones.
- El equipamiento y batería de cocina deberá responder a las complejidades de la carta y a las exigencias y necesidades del servicio.
- Los medios de fregado-lavado de vajilla y cristalería se deberán ajustar a las rotaciones.
- Las instalaciones existentes deberán garantizar una adecuada extracción del aire, vapor, calor y la existencia de condiciones para una adecuada ventilación.
- La ubicación de las instalaciones y equipos no deberán interferir el flujo de trabajo de la cocina.
- Deberán ubicarse trampas de grasa en las áreas que lo requieran.
- Deberá existir el plan de higienización general.
- La preparación, presentación y servicio de comidas se deberá hacer según lo establecido.
- El equipamiento deberá garantizar la temperatura adecuada de los alimentos.
- Deberán existir los medios de medición adecuados para cada área de trabajo. Los mismos deberán estar verificados y aptos para su uso por la autoridad metrológica competente. Se deberán tener en cuenta las normas vigentes.
- Se deberán garantizar los medios y medidas de protección al trabajador.
- Cada área deberá tener acceso limitado, así como sistemas y condiciones para su cumplimiento.

- Las materias primas y los desperdicios deberán tener flujos adecuados. No deberá haber cruzamientos ni contaminación.
- Deberá existir una ubicación definida para la documentación imprescindible, (cartas técnicas y otros).
- Deberá existir un área para el jefe de cocina.

De 4 a 5 tenedores: Además de lo establecido para todas las categorías, la cocina deberá contar según diseño, con las áreas siguientes:

- Área de despacho, pantry y caja chequera.
- Despensa diaria
- Si el restaurante está dentro de un establecimiento de alojamiento turístico deberá contar con área para el servicio de habitaciones conformada por: zona de recepción y pedido, zona para los carros y zona para la monta de los carros.

En instalaciones con más de 100 plazas gastronómicas el fregado deberá ser mecanizado, al igual que el de la loza, siendo ambos independientes.

5.15 Almacenamiento

Todas las categorías: El almacenamiento se deberá hacer según lo establecido en las normas vigentes, relativas a la ventilación, el uso adecuado de las temperaturas, la protección de las mercancías contra el polvo, la humedad, el control de los insectos y los animales nocivos, etc. Deberán contar con los medios de medición necesarios verificados y aptos para el uso por la autoridad metrológica correspondiente.

Todos los productos alimenticios, bebidas, insumos o cualquier mercancía u objeto almacenado, se deberán mantener y conservar en óptimas condiciones de almacenamiento, conservando sus características y propiedades y con una rotación adecuada, cumpliendo con el principio PEPS.

Los almacenes deberán contar con las áreas debidamente señalizadas siguientes:

- Oficina del Jefe de almacén
- Carga y descarga.
- Control y recepción de mercancías.
- Almacenes climatizados para :
Cámaras frías o similares para alimentos y bebidas.
Cámara o similar para desperdicios.
- Almacenes no climatizados para :
Viandas y víveres secos.
Bebidas.
Insumos.
Basuras.
Vacíos reciclables y demás materias primas.
- Despacho

5.16 Mantenimiento General

Todas las categorías: Deberán garantizar un mantenimiento general preventivo y planificado que logre que las instalaciones, los equipos, el mobiliario, etc, cuenten con las condiciones óptimas, estén debidamente señalizados y en un estado de funcionamiento adecuado, de tal forma que permitan un servicio de calidad sin interrupciones ni deterioros, coadyuvando a que los requisitos que fundamentan las categorías en cada una de las áreas se mantengan permanentemente.

5.17 Recursos Humanos

5.17.1 Calificación y formación técnica profesional. Idoneidad

Todas las categorías: Todo el personal que trabaje en el restaurante deberá ser idóneo, demostrado en la práctica diaria. Deberá contar con una calificación y formación técnica–

profesional que se corresponda con las exigencias de los servicios que se ofrecen. El personal deberá dominar las reglas de cortesía y buen trato, las habilidades manipulativas y las técnicas de ventas más adecuadas según sea el caso.

5.17.2 Idiomas

Todas las categorías: El nivel de conocimiento de los idiomas extranjeros deberá estar de acuerdo con lo establecido por cada entidad turística, teniendo en cuenta el cargo que desempeña y las funciones a realizar.

5.17.3 Requisitos Médicos

Todas las categorías: Ningún miembro del personal deberá padecer de enfermedad alguna que pueda contagiar a los clientes, ya sean internos o externos.

A estos efectos todos los miembros del personal deberán someterse a exámenes médicos periódicos y poseer el correspondiente certificado de salud. En el caso del personal de manipulación de alimentos se deberá ser muy estricto con la actualización del certificado del manipulador de acuerdo con las regulaciones establecidas por la autoridad sanitaria competente.

5.17.4 Comportamiento

Todas las categorías: El personal deberá dominar las normas de conducta y educación formal, deberá ser capaz de crear un clima favorable de hospitalidad y de mantener siempre un trato correcto con los clientes. Deberá brindar un servicio de calidad, rápido y eficiente. Siempre se deberán mantener aseados, con buena presencia física, y con buen aspecto personal. No se deberán usar prendas ostentosas ni perfumes con olores fuertes.

5.17.5 Vestuario

Todas las categorías: El personal deberá hacer uso correcto del vestuario y lo deberá mantener en óptimo estado de limpieza y conservación. Para seleccionar el vestuario se deberá tener en cuenta lo establecido en el manual de identidad previamente diseñado, donde se deberán respetar para el área de cocina las disposiciones emitidas por la autoridad culinaria competente.

El material para confeccionar el vestuario deberá tener una calidad que corresponda con la categoría del restaurante.

De 4 a 5 tenedores: Se deberán permitir diseños exclusivos. Los materiales deberán ser de calidad superior o de la más alta calidad respectivamente según la categoría del restaurante. El personal de servicio deberá usar en su vestuario una identificación personal con su nombre y cargo para facilitar la comunicación y las relaciones con los clientes.

5.17.6 Instalaciones para el personal

Todas las categorías: Deberán contar con salón de estar, comedor para empleados, taquillas y baños debidamente equipados para damas y caballeros, incluyendo lavamanos con agua fría y caliente, jabón dispensado y secador. La circulación del personal de servicios no deberá interferir con la de los clientes.

De 1 a 2 tenedores: Deberán contar con oficina para el director o gerente, de fácil acceso para el cliente.

De 3 a 5 tenedores: Deberán contar con oficina para el director o gerente y el maitre, ambas con fácil acceso para el cliente.

5.17.7 Cantidad de personal

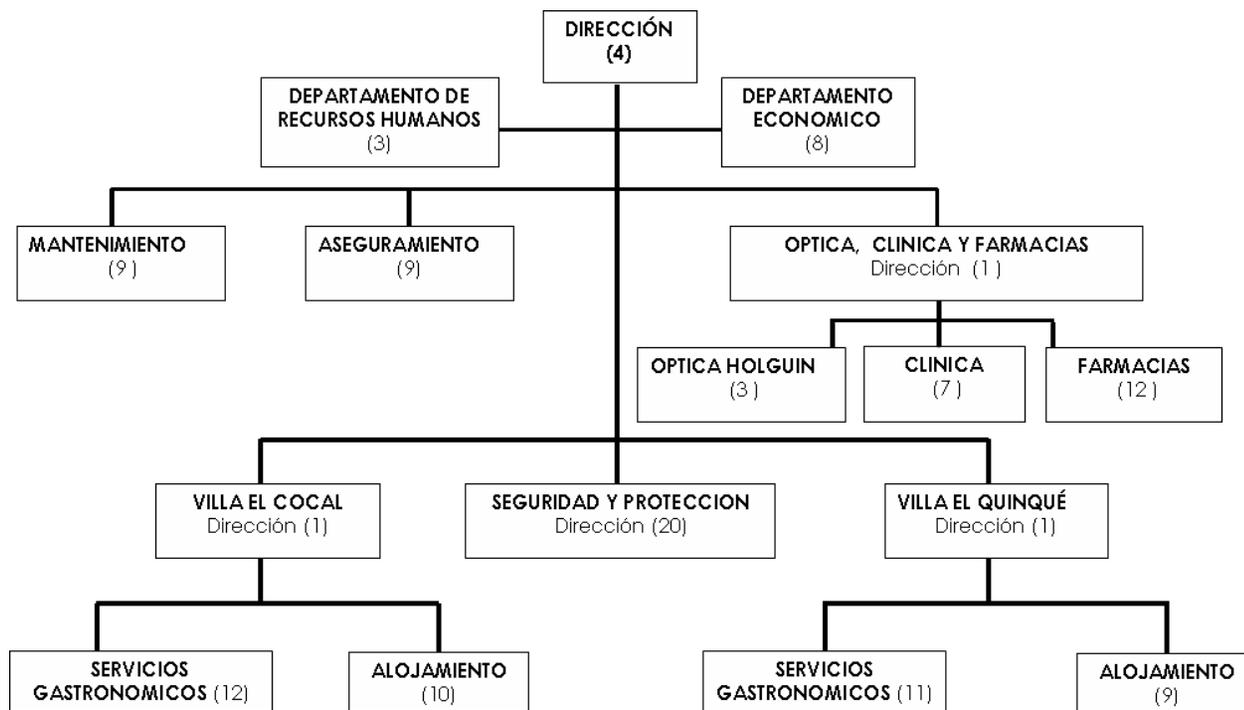
Todas las categorías:

El personal deberá ser numéricamente suficiente para asegurar un servicio eficiente, fluido y sin interrupciones.

Bibliografía

- American Automobile Association. Industry Evaluations. Lista de Requisitos Habitacionales y Directrices de Clasificación “Diamantes”.
- Bayón Mariné, Fernando. Legislación Turística Española. Edición Cientos, España, 1981
- Categorización de Restaurantes. Francia, 1965
- Departamento de Gastronomía. Dirección de Servicios Turísticos. INTUR. Manual del Buffet. Indicaciones metodológicas para el servicio y la oferta. Enero de 1987.
- Instituto Politécnico de Hotelería y Turismo “Rubén Martínez Villena”, Manual de Instrucción. Programa de Organización y Gestión Hotelera. “CATAL”. World Copyright by Catal, s.r.l. Roma, 1982.
- Instituto Nacional de Turismo. Cocinero A. Editorial Orbe. C. de la Habana, 1979.
- Jesús Felipe Gallego. Dirección Estratégica en los Hoteles del Siglo XXI. McGraw Hill Interamericana. ISBN-84-486-0148-3.
- Mobil Rating Committee. Mobil Travel Guide. 1997
- Normas de Calidad para Hoteles y Apartamentos Turísticos. Instituto para la Calidad Hotelera Española, (ICHE). España, Enero de 1998.
- Reglamento de Gastronomía del Ministerio de Comercio Interior. C. de la Habana, Cuba. 1996.
- Regulaciones Higiénico-Sanitarias del Grupo de Atención al Turismo del Ministerio de Salud Pública. C. de la Habana, Cuba. 1999.
- Resolución Suprema No. 069.80 ICT 1/TUR que aprueba el Reglamento de Restaurantes de Perú. 1980.
- Sistema de Calidad para Restaurantes. Instituto para la Calidad de la Restauración Española, (ICRE). España, Julio de 1999.

ANEXO 3: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN



ANEXO 4: Guía de inspección para la evaluación sanitaria de establecimientos de alojamiento turístico

**PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD HIGIÉNICO-EPIDEMIOLÓGICA EN EL
 TURISMO
 DOC-3
 EVALUACIÓN SANITARIA DE INSTALACIONES TURÍSTICAS**

Provincia: _____ Centro: _____ Entidad _____

Fecha: 1ra Visita: _____ 2da Visita: _____ 3ra Visita: _____

| I. Generales: | | 1^a | 2^a | 3^a |
|---|-----|----------------------|----------------------|----------------------|
| 1. La Instalación está en área libre de riegos, alejada de fuentes de contaminación. | 1 | | | |
| 2. No hay evidencia de filtraciones o goteo en la instalación. | 1 | | | |
| 3. Los residuales líquidos de la instalación son dispuestos en un sistema aprobado sanitariamente para su tratamiento. | 2** | | | |
| 4. Existe adecuado almacenamiento de residuales sólidos orgánicos e inorgánicos. | 1 | | | |
| 5. Se realiza la recogida de los desechos orgánicos una vez al día o según necesidades. | 1 | | | |
| 6. Existe agua fría y caliente para el fregado. | 2 | | | |
| 7. Los pisos, paredes y techos son apropiados para un Establecimiento. | 1 | | | |
| 8. Existe capacidad de desagüe suficiente en las áreas que requieren fregado frecuente. | 1 | | | |
| 9. Están los tragantes tapados con rejillas. | 1 | | | |
| 10. La temperatura del agua caliente está sobre los 50 gc ? | 2** | | | |
| 11. Existe señalización de la temperatura del agua caliente. | 1 | | | |
| 12. Existe una persona responsable y capacitada en las medidas de prevención de la Legionella y mantiene controles y registros adecuados. | 1** | | | |
| 13. Se realiza drenaje diario de las llaves en las habitaciones, ocupadas o no. | 1 | | | |
| 14. Las duchas y los grifos se encuentran limpios, desinfectados y funcionan bien. | 1 | | | |
| 15. Los equipos de climatización y aires acondicionados se encuentran limpios y desinfectados. | 1 | | | |
| II. Agua: Abastecimiento General | | | | |
| 16. Es suficiente el abastecimiento de agua para la instalación. Tienen capacidad de reserva. | 1 | | | |

| | | | | |
|---|-----|--|--|--|
| 17. Cloro libre residual en toda la red superior a 0.3 mg/l. (Filtración) y se realizan dos mediciones diarias como mínimo. Existe Registro. | 2** | | | |
| 18. Las cist., tanq. y resto del sist. se encuentran en buenas cond. Son limp y desinfectadas cada 6 meses. Existe Registro. | 1 | | | |
| 19. El agua para beber a los turistas y para otras funciones debe ser de buena calidad sanitaria. | 2 | | | |
| III. Aguas recreativas | | | | |
| 20. Existe tratamiento completo del agua de la piscina (Filtro-Dosificador de Cloro). | 2** | | | |
| 21. El agua de la piscina tiene cloro libre residual entre 1 y 2 mg/l o entre 2,5 y 5 mg/l. (de acuerdo al cloro usado). En forma continua y se realizan tres mediciones diarias de los parámetros establecidos . Existe Registro. | 3** | | | |
| IV. Recepción de alimentos | | | | |
| 22. Existe registro de los alimentos aprobados por el Instituto de Nutrición e Higiene que se comercializan. | 2* | | | |
| 23. Existe control de la temperatura y especificaciones de calidad de los productos, el almacenero contará con termómetro verificado. | 2 | | | |
| V. Almacenaje en seco | | | | |
| 24. El almacén esta bien construido, ventilado. | 1 | | | |
| 25. Está limpio y organizado. | 1 | | | |
| 26. Existen tarimas a 15 cm del piso, 60 cm entre una estiba y otra y entre estas y la pared y a una altura no menor de 1 m del techo. | 1 | | | |
| 27. El almacenaje de las sustancias químicas esta separado de los alimentos. | 1 | | | |
| 28. Se rotan los alimentos. No hay productos vencidos. (PEPS) | 1 | | | |
| 29. No se observan alimentos podridos, mucosos o en mal estado. | 1 | | | |
| VI. Almacenaje en frío: | | | | |
| 30. Existen cámaras separadas para carnes, pescados. y mariscos, embutidos, y ahumados, productos lácteos, frutas, vegetales y verduras y productos de repostería, o separación física. | 2 | | | |
| 31. Están los alimentos refrigerados a 5 ± 3 gc. y los congelados a -20 ± 3 gc. | 2** | | | |
| 32. Existe evidencia de las temperaturas en las neveras. Se lleva Registro. | 1* | | | |
| 33. Las cámaras están limpias y ordenadas, con buena iluminación. | 1 | | | |
| 34. Se almacenan los alimentos crudos y elaborados en distintas cámaras. | 2* | | | |
| 35. Los alimentos refrigerados, congelados o los que se conserven en cualquier lugar, están envueltos en nylon de grado alimentario. | 1 | | | |
| VII. Preparación y elaboración(Cocina, vegetales, Carnes, Lunch y Dulcería) | | | | |
| 36. Paredes. pisos y techos. lisos, lavables. Puertas y picaportes limpios. | 1 | | | |
| 37. Las áreas de preparación de productos crudos están separadas de | 2 | | | |

| | | | | |
|---|-----|--|--|--|
| los elaborados.(climatizadas) | | | | |
| 38. Se usan útiles de madera certificada u otros aprobados sanitariamente. | 1 | | | |
| 39. Se realiza desinfección de frutas, vegetales para consumo crudo y de los huevos. | 1** | | | |
| 40. Existen mangas desechables para cremas en la dulcería o que se encuentren limpias si es otro tipo de manga | 1 | | | |
| 41. Existen y se utilizan guantes desechables en el manejo de alimentos de riesgo. (lunch) | 1 | | | |
| 42. Existen lavamanos con sustancia detergente y secador en las áreas de preparación. | 1* | | | |
| 43. La disposición de residuos sólidos se realiza en bolsas plásticas y depósitos con pedal tapados. | 1 | | | |
| 44. Existe buena iluminación | 1 | | | |
| 45. Existe buena ventilación, extracción de aire y se encuentran limpios. | 1 | | | |
| 46. La campana y el sistema de extracción funcionan y se encuentran limpios. | 1 | | | |
| 47. Las superficies de trabajo están limpias, pulcras y libres de cualquier suciedad. | 3** | | | |
| 48. Se logra el principio de " marcha hacia adelante " | 2* | | | |
| 49. Hay termómetros para el control de las temperaturas aplicadas. Existe registro. | 1* | | | |
| 50. Se realiza la descongelación de los alimentos adecuadamente. | 1* | | | |
| 51. Se cocinan los productos, especialmente los cárnicos, por encima de 75 gc. | 1* | | | |
| 52. El lavado y desinfección de la vajilla y utensilios se realiza adecuadamente. | 2* | | | |
| 53. No existen equipos de cocina ni utensilios dañados, rotos o sucios y fregaderos adecuados. | 1 | | | |
| 54. Los paños de cocina desechables o en buen estado, permanecen limpios. | 1 | | | |
| 55. Las muestras testigo se toman y conservan adecuadamente | 1 | | | |
| IX. Exhibición de alimentos fríos y calientes: | | | | |
| 56. Los alimentos están protegidos de la contaminación del público o trabajadores. | 1 | | | |
| 57. Existe mesa fría y caliente a 5 gc. y 65 gc respectivamente, registrándose las temperaturas en los intervalos establecidos. | 2* | | | |
| 58. Se sirve la comida en porciones pequeñas, en forma repetida, para evitar deterioro. | 1 | | | |
| 59. Se utilizan los alimentos elaborados de una comida para la siguiente. | 1 | | | |
| X. Higiene del Manipulador: | | | | |
| 60. Tienen chequeo médico clínico-epidemiológico. Control administrativo de la salud de los manipuladores. | 1 | | | |
| 61. Adecuada higiene personal. Buenos hábitos en la manipulación de | 3* | | | |

| | | | | |
|---|------------|--|--|--|
| los alimentos. | | | | |
| 62. Disponen de uniformes completos y limpios diariamente. | 1 | | | |
| 63. La institución brinda el servicio de lavado de la ropa. | 1 | | | |
| 64. Están entrenados en manipulación de alimentos. | 1 | | | |
| 65. No existe evidencia del hábito de fumar o ingerir alimentos en las áreas de trabajo. | 1 | | | |
| 66. El local de duchas y taquillas es amplio, ventilado y dotado de lavamanos, sustancia detergente y secador. | 2* | | | |
| 67. Existen avisos que recuerden lavarse las manos. | 1 | | | |
| XI. Programa de Control de Vectores. | | | | |
| 68. Se cumple el programa de saneamiento básico ambiental en el centro y sus alrededores. | 1 | | | |
| 69. Existe un programa escrito con identificación de las postas colocadas y se realiza el control de los tratamientos y reportes de la presencia de vectores. | 1 | | | |
| 70. Están aplicadas las medidas de control permanente. | 1 | | | |
| 71. Existe evidencias de la presencia de vectores, aves y animales domésticos. | 2* | | | |
| XII. Brigada de Limpieza y Desinfección: | | | | |
| 72. Está creada y con un número suficiente de trabajadores entrenada con un responsable calificado. | 2* | | | |
| 73. Existe un Programa escrito de limpieza y desinfección. Se cumple. | 3** | | | |
| 74. Existen los medios materiales para la ejecución de limpieza y desinfección. | 1 | | | |
| Total de puntos alcanzados | 100 | | | |

** Puntos invalidantes

* Puntos Vitales

Funcionario actuante:

ANEXO 5: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDARES PARA LA GESTIÓN DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS EN LA COMUNIDAD TERAPÉUTICA COCAL QUINQUÉ

| | | |
|---|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;">SERVIMED SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN</p> | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA - 11 | |
| Procedimiento para el monitoreo de los Peligros Microbiológicos. | Hoja 1 de 7 | |
| Introducción <p>La mayoría de los productos alimenticios están contaminados por diferentes tipos de microorganismos (m.o.s): bacteria, hongos, levaduras y mohos, aunque tienen estos en cada caso solo pocos microorganismos específicos con significado práctico como la putrefacción o intoxicación de los productos alimentarios. Esto se debe o no a la presencia de numerosos factores que actúan conjuntamente y los cuales influyen en los alimentos.</p> <p>Estos factores son internos o intrínsecos (contenido de nutrientes, presencia de sustancias antimicrobianas eficaces, el valor del PH, el valor de la actividad de agua), los factores externos (temperatura, humedad relativa), y los factores biológicos producidos por microorganismos propios (como por ejemplo demanda nutritiva, competencia nutritiva, resultados antagónicos, etc.)</p> <p>Los productos alimenticios ofrecen buenas condiciones para el desarrollo y el crecimiento de los microorganismos debido a su composición química, es por ello que todo el ciclo de trabajo debe realizarse de tal manera que exista una mínima contaminación (buenas prácticas de manufactura).</p> <p>Los tratamientos previos que los alimentos reciben pueden eliminar o destruir ciertos tipos de gérmenes, añadir otros, cambiar las proporciones de los existentes e inactiva todos los insumos de los alimentos o parte de ellos, y de este modo limitar el número de agentes que causan alteración y por tanto el de alteraciones posibles. El lavado por ejemplo: eliminar microorganismos de la superficie del alimento o añadir algunos a partir del agua de lavado. Si este se realiza con solución antiséptica o germicidas la carga microbio disminuye mucho y se destruyen algunos tipos de gérmenes. El almacenamiento bajo condiciones diversas puede aumentar o disminuir el número y tipo de microorganismos presentes.</p> <p>Entre los principales microorganismos patógenos productores de infecciones e intoxicaciones alimentarias se encuentran las Bacterias cuyos miembros son agentes causantes de infección intestinal en seres humanos y animales y de casos mortales por las complicaciones surgidas entre los pacientes afectados. Por ejemplo la Salmonella que es transmitida por alimentos como: huevos y carnes</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|--|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;">SERVIMED SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN</p> | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA - 11 | |
| Procedimiento para el monitoreo de los Peligros Microbiológicos. | Hoja 2 de 7 | |
| <p>1.- Objetivo</p> <p>Establecer el procedimiento de monitoreo para microorganismos, fundamentalmente las bacterias en los productos cárnicos (Salmonela).</p> <p>2.- Alcance</p> <p>Es aplicable a las Instalaciones Cocal-Quinqué de la Sucursal Turismo y Salud Holguín.</p> <p>3.- Responsabilidades</p> <p>El Técnico de Departamento Provincial de Higiene y Epidemiología es el responsable de aplicar el procedimiento para el monitoreo de las bacterias en los productos.</p> <p>4.- Definiciones.</p> <p>Alimento: sustancia elaborada, semielaborada o natural que contiene nutrientes y que una vez introducida en el organismo contribuye a la formación y reparación de tejidos, promueve sustancias para el crecimiento, permite mantener las funciones corporales y puede servir como fuente de energía.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Es toda sustancia elaborada, semielaborada o natural que se destina al consumo humano y animal, incluyendo el agua, las bebidas y cualesquiera otra sustancia que se utilice en la fabricación, preparación o tratamiento de los alimentos, pero no incluyen los cosméticos ni el tabaco, ni las sustancias utilizadas solamente como medicamentos. ▪ ETA: Síndrome originado por la ingestión de alimentos y/o agua que contengan agentes etiológicos en cantidades tales que afecten la salud del consumidor a nivel individual o grupos de población. Las alergias por hipersensibilidad individual o ciertos alimentos no se consideran ETA. | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  <p style="text-align: center;">SERVIMED SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN</p> | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA)</p> | POECCA - 11 | |
| <p>Procedimiento para el monitoreo de los Peligros Microbiológicos.</p> | Hoja 3 de 7 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intoxicaciones alimentarias: Son las enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA) producidas por la ingestión de toxinas formadas en tejidos de plantas o animales, o de productos metabólicos de microorganismos en los alimentos, por sustancias químicas que se incorporan a ellos de modo accidental, incidental o intencional en cualquier momento desde su producción hasta su consumo. ▪ Bacterias: Son organismos unicelulares, pueden medir sólo 0.0005 mm y un acumulo de un millar o más, apenas es perceptible a simple vista, son la causa más frecuente de enfermedades transmitidas por alimentos. <p>5.- Reglas de Seguridad</p> <p>5.1 El técnico de Higiene y Epidemiología que realiza el muestreo mantendrá correcta higiene personal, así como de las prendas que conforman el vestuario, por lo cual debe presentar :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buen aspecto personal - Uñas cortadas, limpias y sin esmalte para uñas. - Cabellos cubiertos por gorro u otros adecuados. - Uso del vestuario adecuado - Se lavarán las manos y antebrazos antes de iniciar las labores de manipulación que el monitor realice de las materias primas, materiales, productos en proceso y terminados. - No usar perfumes fuertes que puedan contaminar el ambiente y transmitirlos al producto. <p>5.2 No se permite fumar, comer, hablar encima de los productos, así como tocarlos innecesariamente, escupir en el piso o efectuar cualquier práctica antihigiénica.</p> <p>5.3 Cumplir con lo establecido en la NC 38-03-01:86 Manipulación de Alimentos. Requisitos sanitarios.</p> | | |
| <p>Nombre y Apellidos y Cargo</p> | <p>Fecha</p> | <p>Firma y Cuño</p> |
| <p>Elaborado por:</p> | | |
| <p>Revisado por:</p> | | |
| <p>Aprobado por:</p> | | |

| | | |
|--|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;">SERVIMED SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN</p> | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA - 11 | |
| Procedimiento para el monitoreo de los Peligros Microbiológicos. | Hoja 4 de 7 | |
| <p>6. Recursos Materiales.</p> <p>6.1 Medios de cultivos. Se establecen en la NC 76-04-8:82. Métodos de ensayos microbiológicos. Búsqueda e identificación de Salmonella.</p> <p>6.2 Aparatos, Utensilios y medios de medición.</p> <p>7. Procedimiento para el monitoreo de m.o.s</p> <p>8. Registro</p> <p>Los resultados del monitoreo de los microorganismos se registran en : R-. Registro de resultados microbiológicos. Búsqueda e identificación del microorganismo.</p> <p>9. Referencia :</p> <p>Microbiología de los alimentos. W.G Frazier 467 p. NC 76-04-8:82. Métodos de ensayos microbiológicos. Búsqueda e identificación de Salmonella.</p> <p>NC-76-03:82. Productos alimenticios y bebidas. Métodos de ensayos microbiológicos. Preparación de la posición de ensayos.</p> <p>NC-38-02-07: 87. Sistema de normas sanitarias de alimentos contaminantes microbiológicos. Regulaciones sanitarias.</p> <p>NC-38-03-01: 86. Manipulación de alimentos. Requisitos sanitarios.</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

Procedimiento para el monitoreo de microorganismos. Sistema de control de la calidad de los alimentos
POECCA - 11 Hoja 5 de 7

Procedimiento para el Monitoreo de M.O.S.

| Etapa | ¿Donde se efectúa? | ¿Quien ejecuta el muestre? | ¿Con que? | Frecuencia | ¿Como se realiza el muestreo? | ¿Como se controla? | ¿Quien verifica? | Acciones correctivas |
|--------------|--|------------------------------------|---|---|--|--|---|--|
| Muestreo | Según la instrucción. SCC 2.04.02.01. Evaluación del nivel de calidad de los ahumados, lácteos y otros productos | Técnico de Higiene y Epidemiología | Cuchillos, tijeras, pinzas, tubos estériles utilizados como saca corchos o cucharas | Una vez al mes, según la instrucción del SCC 2.04.02.01. Evaluación del nivel de calidad de ahumados, embutidos y lácteos y otros productos | En todos los casos que se muestreen llevan casi la totalidad de su carga bacteriana en la superficie externa, se toma en general de ciertas zonas de la superficie, expresando el No. de microorganismos por cm ² . | El técnico de higiene controla mediante la revisión del registro (R-11) la ejecución del muestreo. | Centro Provincial de Higiene y Epidemiología. | Revisar el registro R-11 de conjunto con el técnico de Microbiología. Analizar las causas de las desviaciones con el técnico. Revisar las condiciones de conservación de las muestras si no son los establecidos |

**Procedimiento para el monitoreo de microorganismos. Sistema de control de la calidad de los alimentos POECCA –
11. Hoja 6 de 7**

| Etapa | ¿Donde se efectúa? | ¿Quien ejecuta el muestre? | ¿Con que? | Frecuencia | ¿Como se realiza el muestreo? | ¿Como se controla? | ¿Quien verifica? | Acciones correctivas |
|-------|--------------------|----------------------------|-----------|------------|---|--------------------|------------------|--|
| | | | | Sanitaria. | <p>Para el producto terminado se toma una masa o volumen sin que sea necesario escoger una zona definida y los contajes se expresan por gramos o miligramos. Las muestras se transportan hacia el laboratorio y se conservan en refrigeración en el mismo.</p> <p>En los equipos y superficies de trabajo las zonas internas planas se muestran poniendo en contacto con ellos placas de agar, etc.</p> | | | <p>Analizar con el Proveedor del producto las condiciones higiénico-sanitarias que se elaboró el mismo</p> <p>Proceder a remuestrear y analizar procedimiento que sigue el técnico para ello.</p> <p>Registrar lo ocurrido en R-</p> |

Ejemplar No. _____ Aprobado por: _____

Procedimiento para el monitoreo de microorganismos Sistema de control de la calidad de los alimentos POE
0.35 Hoja 7 de 7

| Etapa | ¿Donde se efectúa? | ¿Quien ejecuta el muestre? | ¿Con que? | Frecuencia | ¿Como se realiza el muestreo? | ¿Como se controla? | ¿Quien verifica? | Acciones correctivas |
|--|--|-------------------------------------|---|--|--|---|--|---|
| Búsqueda e Identificación de microorganismos | Laboratorio del Dpto. de Microbiología. La manipulación para efectuar las operaciones de la siembra microbiológica se realizará en condiciones estériles - | Técnico del Dpto. de Microbiología. | Agua destilada, según NC-21-01-72. "Agua para análisis" y agua estéril. Agua para análisis sometida a Esterilización en vapor a presión a 121° durante 20 minutos. La preparación de medios de cultivos y reactivos. Los medios de cultivos, reactivos, utensilios, etc | Una vez al mes, según la instrucción. Evaluación del nivel de calidad de ahumados y embutidos, lácteos, y otros productos. | Según NC76-04-8:82. Productos alimenticios y bebidas. Búsqueda e Identificación de algún peligro microbiológico. | El técnico del Dpto de higiene controla mediante la revisión del registro (R-11) la ejecución del análisis. | Centro Provincial de Higiene y Epidemiología | Revisar el registro R-11 de conjunto con el técnico en microbiología. Analizar las causas de las desviaciones con el técnico. Revisar estado técnico de equipos y medios de medición de existir afectaciones comunicar al metrólogo. Revisar utensilios, medios de cultivo y reactivos y analizar los resultados con el Jefe del laboratorio. Registrar lo ocurrido en R-11 |



COMUNIDAD TERAPEUTICA COCAL QUINQUÉ. HOLGUIN

Instalación: _____

Procedimiento para el control de productos químicos (PQ) industriales POECCA (No 15) HOJA 1 de 1

| ETAPA | DONDE | QUIÉN | CON QUÉ | CÓMO | CUANDO | VERIFICACIÓN | Cómo se registran las deficiencias |
|---------------------|---------|-------------------------|--|--|---|---|--|
| Recepción y entrega | Almacén | Responsables de almacén | Con el registro de recepción y entrega, factura y certificados de concordancia. | Se inspeccionan los productos verificando su buen estado, cantidades según factura; se procede a llenar el registro correspondiente sin dejar espacios en blanco; para la entrega y se anotarán las cantidades entregadas, existencias saldos y todo lo referente a este registro y la tarjeta de estiba. | Se efectuarán cuando entren o se extraigan productos del almacén | Para la recepción de los PQ se verifica que se correspondan las características de calidad especificado en los certificados de concordancia. Las cantidades se verificarán con la factura de compra. La verificación es por parte del control de calidad. | Las deficiencias se registrarán en el acta de inspección que se archiva en un file de registro de inspección de organismos rectores. |
| Almacena miento | Almacén | Responsable del almacén | Se contará primeramente con tarjetas de estibas, estantes debidamente identificados. Se dispondrá de locales seco y ventilado. | Se anotarán en la tarjeta de estiba las cantidades que se recepcionen declarando qué cantidad ya hay en existencia y en el mismo se anotarán las cantidades que se les dé salida argumentando cual sería su empleo y por qué tiempo, llenando el resto de las columnas sin dejar casillas en blanco. Cuando se les vaya a dar salida a los productos los recipientes y sacos se retirarán de los estantes sin afectar los mismos, siempre dándoles salida a los que tengan fecha de vencimiento próximas, o sea, los de fecha próxima a vencer se acomodarán atrás | Siempre que se tengan PQ se procederá al almacenamiento correcto de los mismos. | Lo primero a tener en cuenta es las condiciones de almacenamiento de cada PQ y las cantidades así como las fechas de vencimiento. El almacenamiento se verificará de acuerdo a las reglas de seguridad, cumplimiento de las normas de almacenamiento y condiciones de almacenamiento de los PQ. La verificación es por parte del Especial C Gestión Comercial | Si existieran deficiencias se incluirá en el acta de inspección y verificación de los PQ que se archiva como se indicó en la etapa anterior. |

| | | | | | | | |
|--------------|---------|---------------------|----------------------|--|---|--|--|
| | | | | <p>y a la izquierda. Se declararán 4 secciones para estos productos: estantes para polvos, para líquidos, gases y explosivos (separando en este caso los líquidos, sólidos y gaseosos declarando esta zona "peligro explosivo"); cada uno se clasificará con letras alfabéticamente y, con ayuda de la misma tarjeta de estiba se encontrará la ubicación.</p> | | | |
| Manipulación | Almacén | Personal autorizado | Medios de protección | <p>Para manipular los PQ se cumplirá con las reglas de seguridad que se recogen en el punto 6 "Reglas de seguridad", cumpliendo también con lo establecido en la NC 19-01-02 "Trabajo con sustancias nocivas" y la 19-03-37:86 "Manipulación de las sustancias químicas en el laboratorio. Requisitos de seguridad".</p> | <p>Cuando se realicen operaciones con PQ. Entradas y salidas.</p> | <p>Se verificarán los medios de protección utilizados para la manipulación de los PQ, así como, la debida identificación de los estantes. La verificación por el Especialista C Gestión Comercial.</p> | <p>Las deficiencias se registrarán en el acta de inspección que se refiere en las etapas anteriores.</p> |



SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUIN

Instalación: _____ Fecha: _____

Procedimiento de verificación de las temperaturas de las áreas y vehículos refrigerados – No 9

| Área refrigerada a controlar | Parámetro de Control | ¿Quién verifica? | ¿Cuándo se verifica? | ¿Cómo se verifica? | ¿Qué aspectos se verifican? | Medidas correctivas ante los resultados de las verificaciones |
|-------------------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------|---|--|---|
| Cámaras refrigeradas | Temperatura de la cámara y vehículo refrigerado Humedad relativa de las cámaras y vehículos refrigerados. | Cocinero A Jefe Brigada | Mensual | Mediante control visual de la temperatura y humedad relativa. Revisión de los Registros y chequear si se corresponden. | Existe correspondencia entre la temperatura y la humedad relativa de la cámara Establecido según norma. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar con el técnico los resultados que no se correspondan con el límite crítico. 2. Analizar las causas de las desviaciones con el técnico, el Jefe de área, Jefe de Mto, según corresponda. 3. Si las afectaciones se originan por problemas en el termómetro se comunicará además al metrólogo que presta el servicio a la entidad para que adopte las medidas correspondientes. 4. Registrar lo ocurrido y las acciones que se toman en el Registro. <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar con el control de la calidad, la falta de legibilidad en los registros, que hace y que sean fácilmente entendibles. 2. Analizar con el Jefe de área y adoptar las medidas al respecto. |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|---|
| | | | | <p>Revisar los reportes de desviaciones, así como acciones Correctivas.</p> <p>Se revisan los registros y chequean las correspondencias</p> | <p>¿Si ocurrieron desviaciones correctivas fueron apropiadas?</p> <p>¿Fueron documentadas las desviaciones y acciones correctivas?</p> | <p>1- Revisar el Registro de conjunto con el control de calidad.</p> <p>2- Analizar con el control de calidad las acciones correctivas que se adoptaron y no fueron las apropiadas.</p> <p>3- Analizar con el Jefe de área, Jefe de mtto según corresponda las acciones inapropiadas que se tomaron.</p> <p>4- Registrar lo ocurrido y las decisiones que se toman en el Registro.</p> <p>1- Revisar el registro</p> <p>2- Analizar en el Registro el por qué no aparecen reflejadas adecuadamente las acciones que se tomaron</p> <p>3- Comunicar al Administrador las deficiencias detectadas en el Registro</p> <p>4 -Registrar lo ocurrido y las decisiones que se toman en el Registro</p> |
|--|--|--|--|---|--|---|

Instalación: _____ Fecha: _____

Visita Procedente de: _____

Procedimiento Operativo para personal y visitas – No - 13

| Actividad que realiza | ¿Quién ejecuta? | ¿Cómo? | ¿Qué requisitos? | ¿Cuándo? | ¿Quién controla? | ¿Quién verifica? |
|------------------------------|-------------------|---|---|--|----------------------------|----------------------|
| Manipulación de alimentos. | Manipuladores | Con medios de protección individual. . Guantes . Gorros . Ropa sanitaria . Botas sanitarias | No pueden manipular alimentos obreros con infecciones gastrointestinales, respiratorias, oculares o diarreas. .Correcta higiene personal .Aseo personal. .Uñas cortas y limpias. .Cabellos cubiertos por gorros. .No usar prendas. .Usar guantes. | Según exigencias del proceso. | Cocinero A Jefe Brigada | Administrador y RRHH |
| Lavado de manos y antebrazos | Todo el personal. | Se efectuará con sustancias deterativas y en caso de ser necesario con desinfectante. | Los lavamanos deben tener instalada el doble sistema para agua: fría y caliente | Antes durante y después del proceso, así como después de haber utilizado los servicios sanitarios. | Cocinero A Jefe Brigada | Administrador |
| Secado de las manos | Todo el personal | Con servilletas desechables, toallas o secadores de aire. | Poseer sistema de secado con calor. En caso de usar toallas, deberán cambiarse siempre que se ensucien o estén excesivamente húmedas, o de lo contrario serán desechables. | Siempre que se efectúe el lavado de las manos. | Cocinero A Jefe Brigada | Administrador |
| Manipulación | Manipula- | Con los | No utilizaran sobre su cuerpo sustancias que | Siempre que | Cocinero A | Administra |

| | | | | | | |
|----------------------|---------------|---------------------------------------|--|------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| | dores | utensilios y medios para la actividad | <p>puedan afectar los alimentos, transfiriéndoles sabores extraños.</p> <p>Al trabajar con materias primas no podrán manipular productos en fase de elaboración muy avanzada ni productos terminados sin previo lavado y desinfección.</p> | manipule el alimento. | Jefe Brigada | dor |
| | | | <p>El personal no simultaneará su labor con los de la limpieza de locales, solamente podrá realizar estos al concluir una actividad específica de manipulación. En ningún caso realizará la limpieza de los servicios sanitarios o áreas y locales para desechos.</p> <p>La elaboración, procesamiento y envasado se realizará en condiciones y tiempo que evite la posibilidad de contaminación, pérdida de nutrientes y el deterioro o alteración de los alimentos o proliferación de microorganismos patógenos.</p> | | | |
| Áreas de elaboración | Manipuladores | Ropa y calzado sanitario | <p>No fumarán, comerán y hablarán encima de los alimentos, ni los tocarán innecesariamente, evitar escupir en los pisos o efectuar cualquier práctica antihigiénica.</p> <p>No portar cigarros ni otros objetos aromáticos que puedan afectar el medio.</p> | Siempre que se entre a otras áreas | Cocinero A jefe Brigada | Administrador y RRHH |
| Visitas | Visitantes | Ropa sanitaria | <p>Vestirá bata sanitario compuesto por gorros o paños que cubran totalmente sus cabellos, batas sanitarias que permitan cubrir todo el tórax y los antebrazos sanitarios. No manipular productos.</p> | | Cocinero A Jefe Brigada | Administrador |



SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUIN

Sistema de control de la calidad de los alimentos

PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA)

POECCA - 5

Procedimiento de verificación a instrumentos de medición

Hoja 1 de 4

1.- Objetivo:

Este procedimiento normalizativo de operación (PNO) establece las disposiciones fundamentales para el registro y control de los instrumentos de medición, patrones de trabajo en las Clínicas Cocal-Quinqué.

2.- Alcance:

Este procedimiento se aplicará en las instalaciones hoteleras en el proceso de elaboración de alimentos.

3.- Definiciones:

Tarjeta M-1: La tarjeta M-1 es el documento acreditativo del estado técnico en que se encuentra el instrumento de medición.

Modelo RM-1: Es el documento donde se consolida la información relacionada con todos los instrumentos de medición que posee la instalación.

Modelo ARM-1: Modelo de actualización del resumen de los instrumentos de medición.

Certificado de calibración: Documento en el cual se registra el resultado de la calibración.

Calibración : Conjunto de operaciones que establecen bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de magnitudes indicadas por un instrumento o sistema de medición o valores presentados por una medida materializada o en material de referencia y los correspondientes valores reportados por patrones.

Verificación: Todas las operaciones llevadas a cabo por un órgano del servicio de metrología legal (u otros organismos autorizados legalmente) que tiene por objetivo determinar y verificar que el instrumento de medición satisface totalmente los requisitos de las regulaciones para la verificación. La verificación incluye el examen y el sellado.

| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
|----------------------------|-------|--------------|
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|---|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;">SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN</p> | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA- 5 | |
| Procedimiento de verificación a instrumentos de medición | Hoja 2 de 4 | |
| <p>4.- RESPONSABILIDADES: El Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Jefe de Brigada es el encargado de la calibración de los instrumentos y deberá ser el responsable de la implantación de este procedimiento, así como del control de su cumplimiento.</p> | | |
| <p>5.- GENERALIDADES.</p> <p>5.1. La aplicación de este procedimiento permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantener un control sistemático de los instrumentos de medición que se encuentran en las Clínicas Cocal-Quinqué - Mantener actualizado los datos técnicos y metrológicos del estado, verificación y existencia de los instrumentos de medición de la Sucursal. - Asegurar la uniformidad y Completamiento de los datos recogidos en las tarjetas de Registro de los Instrumentos de medición (tarjeta M-1), en el modelo resumen del Registro de los instrumentos de medición (modelo RM-1), así como el modelo de actualización del resumen del registro de los instrumentos de medición (modelo ARM-1). - Controlar a través de las tarjetas M-1 la ejecución de la verificación y/o calibración a los instrumentos de medición en los productos establecidos, así como las reparaciones realizadas a los mismos. - Ejecutar los trabajos con vista a determinar las necesidades de adquisición e introducción de instrumentos de medición patrones de trabajo en la Sucursal - Organizar, dirigir y ejecutar el mantenimiento técnico a los instrumentos de medición. | | |
| <p>6.- PROCEDIMIENTO</p> <p>6.1.- Para la tarjeta M-1 debe cumplirse los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se asignará una tarjeta M-1 a cada equipo de medición patrón o de trabajo. ▪ La tarjeta M-1 estará localizada en el Departamento asignado por la autoridad competente de la Sucursal para su rápida localización y control directo de los instrumentos de mediciones, así como para ser mostrado en el momento que esta sea solicitada. ▪ La tarjeta M-1 acompaña al instrumento de medición, cada vez que este se envíe a verificar y/o calibrar o reparar. Cuando se trate de instrumentos de medición que hayan sido calibrados anteriormente, estos deberán ir acompañados por su certificado de calibración correspondiente. ▪ La tarjeta M-1 será correctamente llenada y firmada por el que ejecute la calibración, verificación o reparación correspondiente. | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|--|---|---|
|  SERVIMED <small>TURISMO Y SALUD</small> | SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | | POECCA - 5 |
| Procedimiento de verificación a instrumentos de medición | | Hoja 3 de 4 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ La tarjeta M-1 será correctamente llenada y firmada por el que ejecute la calibración, verificación o reparación correspondiente. ▪ La tarjeta será desactivada cuando el equipo de medición sea dado de baja, entre otros por algunas de las causas siguientes : <ul style="list-style-type: none"> a) Traslado de organismo: b) Por rotura no reparables. c) Por haber venido obsoleto. <p>Al darle de baja a un instrumento de medición se anotará en la tarjeta M-1 la causa que ha motivado la baja.</p> <p>6.2.- Modelo RM-1 Tomando como base las tarjetas M-1, se confeccionará el resumen del Registro de los instrumentos de medición (modelo RM-1), este deberá contener la siguiente información :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Magnitud física ▪ Límite de medición ▪ Unidad de medida ▪ Clase de precisión, categoría y error. <p>El mismo debe cumplimentar los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los instrumentos de medición patrones se relacionarán en modelo independiente al de los instrumentos de medición de trabajo. ▪ Se elaborarán modelos independientes por cada magnitud física. ▪ Se totalizaran por magnitudes físicas ▪ Se sitúan con un mismo número de orden todos los instrumentos de medición de características idénticas. <p>6.3. Modelo ARM-1. Sobre la base de los datos contenidos en el modelo RM-1 y teniendo en cuenta los instrumentos de medición de nueva adquisición por la Sucursal, así como las bajas ocurridas desde la elaboración del resumen de registro de los instrumentos de medición, hasta la fecha que se realiza la actualización, se confecciona el modelo ARM-1 . El mismo deberá cumplimentar los mismos requisitos que fueron establecidos para el modelo RM-1 en 6.2.</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|---|---|---|
|  SERVIMED <small>TURISMO Y SALUD</small> | SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | | POECCA - 5 |
| Procedimiento de verificación a instrumentos de medición | | Hoja 4 de 4 |
| <p>El resumen del registro de los instrumentos de medición se actualizará anualmente de acuerdo con el modelo ARM-1.</p> <p>El resumen del Registro de los instrumentos de medición tendrá un plazo de vigencia de 3 días. Concluido este plazo, se elaborará de nuevo por la Sucursal de acuerdo al procedimiento establecido al efecto.</p> <p>La Sucursal será la encargada de organizar y controlar la elaboración de las tarjetas M-1, así como que las mismas anualmente realicen la actualización de éstas.</p> <p>7.- REGISTRO</p> <p>El resultado de la verificación de los instrumentos de medición se registraran en el formulario de registro (FR) FR 0,01 anexo 1 Relacionado con los resultados de la verificación. FR 0,02 anexo 2 Relacionado con la revisión de la báscula de la Sucursal.</p> <p>8.- REFERENCIAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - INC-71: 1982 - Registro de los instrumentos de medición. Disposiciones generales. | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|---|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;">SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUIN</p> | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA)</p> | POECCA - 14 | |
| <p>Procedimiento para la Evaluación Sensorial</p> | Hoja 1 de 4 | |
| <p>1 Objetivo:</p> <p>Este procedimiento establece las indicaciones para la evaluación sensorial de los alimentos a partir del criterio de los especialistas sobre diferentes atributos que permiten dar una evaluación de la calidad de los alimentos en las Clínicas Cocal-Quinqué de la Sucursal Turismo y Salud Holguín así como su alcance y responsabilidad.</p> <p>2 Alcance:</p> <p>Es aplicable a las Clínicas Cocal-Quinqué perteneciente a la Sucursal Turismo y Salud Holguín. Con el fin de realizar una evaluación de las propiedades organolépticas una vez elaborados los alimentos.</p> <p>3 Responsabilidad:</p> <p>Es responsabilidad de los especialistas que realizarán la degustación y de los manipuladores implicados en la producción de los alimentos.</p> <p>4 Generalidades:</p> <p>Procedimiento para la evaluación sensorial</p> <p>La prueba se realicen en un ambiente de seriedad y disciplina, se evitará los factores que puedan influir en forma negativa en la validez de los resultados.</p> <p>Se tendrá conocimiento del Procedimiento Analítico de Evaluación Sensorial para productos elaborados, siendo los productos degustados con anterioridad por el responsable de la comisión.</p> <p>Establecer un horario fijo de acuerdo con los evaluadores, evitando las horas de salida ni situaciones de presión por el tiempo.</p> <p>No admitir visitas mientras se realizan las degustaciones, ni conversaciones entre los evaluadores mientras se realice la prueba.</p> <p>En la discusión abierta los evaluadores deberán ser puntuales, respetar el tiempo de los demás, oír y respetar los puntos de vista de los otros, cada persona será responsable estará consciente de que su actitud es clave en el desarrollo exitoso de la discusión.</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

Procedimiento para la Evaluación Sensorial. POECCA (No 14) Hoja 2 de 4

| No | Nombre de la actividad | Lugar donde se realiza | Frecuencia | Responsable | Descripción de los pasos necesarios para ejecutar la tarea | Desviación de los requisitos | Acciones correctivas |
|-----|---|------------------------|--------------------------|---|--|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| I | Muestreo | Área de elaboración | Día de la Evaluación | Cocinero A Jefe Brigada | La cantidad de muestras a evaluar debe ser representativa en correspondencia con el plan de muestreo establecido en el procedimiento evaluación cualitativa de cada producto. | Muestreo no representativo | Repetir la operación hasta completar la muestra |
| II | Preparación y presentación de las muestras | Pantry | Antes de la evaluación | Cocinero A Jefe Brigada | Las muestras estarán listas en el momento de la realización de la prueba no se entregará directamente en las manos, ni se colocarán sobre las mesas de trabajo o en recipientes que les Comuniquen sabor extraño. Deben entregarse en platos preferentemente de loza. Las muestras se servirán individualmente (no en serie), evaluándose entre 3 y 5 muestras, en cada sesión, según el grado de adiestramiento de los evaluadores. | Inadecuada preparación y presentación de las muestras a presentar a los sensores como son Sabor extraño | Entregar en platos de cristal Sustituir el agente enjuagar |
| III | Definición de las características organolépticas atributos y factor de conversión | Oficina | Antes de la evaluación | Cocinero A Jefe Brigada | Se seleccionan los diversos productos a evaluar Analizándose las características organolépticas: olor, sabor, color, textura, los dos últimos serán fundamentales. | Se recogen menos de 5 características organolépticas. | Consultar la tabla de clasificación de productos y sus características organolépticas por familia de productos y definir según su número de características |
| IV | Fichas descriptivas y modelos de evaluación | Oficina | Antes de la evaluación | Cocinero A Jefe Brigada | Según la familia de productos se tendrá en cuenta la ficha descriptiva, la misma contendrá entre sus características y atributos. Aspecto exterior Aspecto interno Sabor Textura | No se cuenta con la ficha ni modelo de evaluación requerida | Revisión y búsqueda en los documentos que contiene el departamento de NMCC hasta su localización. |
| V | Evaluación del producto, así como olor, sabor y textura | Salón de Evaluación | Momento de la Evaluación | Sensores pertenecientes a la comisión de evaluación sensorial | Se tendrá en cuenta las especificaciones de calidad establecidas para cada producto La evaluación del aspecto se realizará considerando el aspecto externo y el interno. Se mostrará la pieza completa y parte de una, colocadas en una área visible de modo que todos los evaluadores califiquen sobre la misma base. La evaluación del olor se realizará inmediatamente después de presentada la elaboración, realizando al inicio inspiraciones cortas y sucesivas, seguidas de inspiraciones profundas a intervalos. Para evaluación el sabor se toma una cantidad considerable aproximadamente de 20 gr. | No se encuentran las muestras visible a todos los sensores El producto se encontraba partido con anterioridad No se percibe la dureza y cohesividad | Utilizar una mesa auxiliar en el área prevista Tomar una nueva pieza y oler inmediatamente después de picada. Informar a los sensores que la dureza y cohesividad están |
| | | | | | La textura se evaluará teniendo en cuenta la sensación en la primera mordida y en las sucesivas hasta la deglución, determinando la Dureza, cohesividad, elasticidad, masticabilidad, sensación de jugosidad y contenido de grasa. Para evaluar la dureza el evaluador Determinará la fuerza necesaria para comprimir con los molares hasta romper el producto. La masticación esta será según la resistencia del producto a ser masticado hasta que esté listo para la deglución. La sensación de jugosidad está dada por la liberación de líquido durante la masticación. Se observará la firmeza al corte La elasticidad se evaluara presionando ligeramente la superficie externa y soltando | Se desmorona la muestra | estrechamente correlacionadas ya que si las moléculas no se mantienen unidas la dureza será baja y viceversa. Revisar el estado técnico del instrumento a utilizar según sea el caso |

| | | |
|--|---|----------------------------|
|  <p style="text-align: center;">SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN</p> | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA)</p> | POECCA - 1 | |
| <p>Procedimiento para la capacitación</p> | Hoja 1 de 2 | |
| <p>1. Objetivo: Este procedimiento estándar establece las indicaciones metodológicas para la formación y capacitación de los diferentes niveles que participan en el sistema de control de la calidad de los alimentos en las Clínicas Cocal-Quinqué de la Sucursal Turismo y Salud Holguín así como su alcance y responsabilidad.</p> <p>2. Alcance: Es aplicable a las Clínicas Cocal-Quinqué de la Sucursal Turismo y Salud Holguín. Con el fin de capacitar a los especialistas y posteriormente a los demás niveles que participarán en el Sistema de control de la calidad de los alimentos.</p> <p>3. Responsabilidad: Es responsabilidad de los miembros que forman el equipo de trabajo</p> <p>4. Generalidades: Procedimiento para la capacitación de los Trabajadores</p> <p>Indicaciones metodológicas para la confección del plan de capacitación.</p> <p>1 - Organismo, provincia, entidad, municipio, dependencia, área o para el plan individual que corresponda y año correspondiente</p> <p>2 - Número consecutivo de la acción de capacitación</p> <p>3 - Nombre de la acción de capacitación</p> <p>4 - Fecha de inicio de la acción en meses.</p> <p>5 - Fecha de terminación de la acción en meses año.</p> <p>6- Total de trabajadores que reciben la capacitación</p> | | |
| <p>Nombre y Apellidos y Cargo</p> | <p>Fecha</p> | <p>Firma y Cuño</p> |
| <p>Elaborado por:</p> | | |
| <p>Revisado por:</p> | | |
| <p>Aprobado por:</p> | | |

| | | |
|---|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;">SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN</p> | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA)</p> | POECCA - 1 | |
| <p>Procedimiento para la capacitación</p> | Hoja 2 de 2 | |
| <p>7- Lugar donde se imparte</p> <p>8- Personas a participar en la acción</p> <p>9- Título abreviado. Nombre y apellidos del que aprueba el programa.</p> <p>10- Año, mes y día en que se elabora y aprueba el programa.</p> <p>11- El cuño de la entidad</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|---|---|---------------------|
|  SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA- 8 | |
| Procedimiento para el control, análisis y verificación del agua potable y hielo | Hoja 1 de 9 | |
| <p>Introducción</p> <p>El agua se necesita en cantidades suficientes para la vida, para crear y mantener hábitos de aseo y limpieza, hábitos higiénicos importantes para la salud, pero el agua se necesita de buena calidad, ya que de no ser así, podría llevar tarde o temprano a la muerte, al servir a la propagación de enfermedades.</p> <p>Las enfermedades diarreicas agudas, típicas del subdesarrollo económico son un ejemplo muy claro de lo que significa el abastecimiento del agua.</p> <p>El agua a emplear en los centros donde se elaboran o producen alimentos debe cumplir los estándares bacteriológicos de agua potable, por lo que será aceptable tanto desde el punto de vista sanitario cuanto del económico.</p> <p>De lo anterior se deduce la gran importancia que tiene el seleccionar un buen aporte hídrico para el suministro a las fábricas productoras de alimentos.</p> <p>1. Objetivos</p> <p>Establece la forma de realizar el control, análisis y verificación del agua potable y hielo</p> <p>2. Alcance</p> <p>Es aplicable a las Clínicas Cocal-Quinqué de la Sucursal Turismo y Salud Holguín.</p> <p>3. Responsabilidades</p> <p>El Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones es el encargado de realizar la tarea de muestreo el agua potable y el hielo para la instalación así como de coordinar con el CPHE u otro laboratorio externo la ejecución de análisis necesarios para cumplir con este procedimiento y a su vez responde por la detección de cualquier anomalía (turbidez, olor y sabor extraño) que indiquen contaminación con sustancias químicas o agentes biológicos.</p> <p>Los Administradores son los responsables de la verificación de lo establecido en este procedimiento.</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|--|---|---------------------|
|  SERVIMED <small>TURISMO Y SALUD</small> SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA- 8 | |
| Procedimiento para el control, análisis y verificación del agua potable y hielo | Hoja 2 de 9 | |
| <p>4. Definiciones</p> <p>4.1 Agua potable: agua que por cumplir con los requisitos físicos, químicos y microbiológicos establecidos, puede ser utilizada para la bebida y en la elaboración de alimentos.</p> <p>4.2 Hielo: es el producto obtenido por congelación artificial del agua potable.</p> <p>4.5 Cloro libre: Cantidad de cloro que persiste en el agua en forma activa, durante el tiempo necesario para su desinfección.</p> <p>4.6 Turbidez: medida óptica, aproximada, de la cantidad de materia en suspensión en el agua. Se expresa en mg/l, escala de sílice</p> <p>5. Reglas de Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los depósitos de agua que existan en las Clínicas tienen que tener tapa y estar completamente tapados. ▪ La zona de Abasto tiene que estar protegida. ▪ El tratamiento Químico tiene que ser vigilado para evitar residuos inaceptables en el agua. ▪ Se asegura que el hielo que se utilice en las Clínicas ha sido fabricado con agua potable, para evitar contaminación de los alimentos. <p>6. Procedimiento</p> <p>6.1 Procedimientos para el muestreo del agua potable y el hielo:</p> <p>La calidad de un agua, al depender de las concentraciones de impurezas que ella contiene, nunca es estática, sino que presenta continuas variaciones, por tanto, al tomar una muestra de agua para someterla a examen de laboratorio, el resultado de éste arrojará las condiciones imperantes en el momento de tomar la muestra.</p> <p>Además el volumen que se recoge para un examen es una porción muy pequeña de la cantidad total del agua presente en el momento, y puede ser que hasta no sea realmente representativa.</p> <p>Por lo tanto, las muestras que se tomen para examen deben satisfacer las siguientes condiciones básicas:</p> <p>a) La toma de muestras debe estar a cargo de personas competentes, para eliminar al máximo las causas de error.</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|--|---|---|
|  SERVIMED <small>TURISMO Y SALUD</small> | SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | | POECCA- 8 |
| Procedimiento para el control, análisis y verificación del agua potable y hielo | | Hoja 3 de 9 |
| <p>b) La muestra debe estar constituida por un número adecuado de porciones, tomadas en puntos diferentes, de manera que representen lo mejor posible el lado de donde proviene.</p> <p>c) Las muestras deben ser tomadas con una frecuencia suficiente para que arrojen las variaciones de la calidad del agua dentro de intervalos de tiempo fijados de antemano.</p> <p>d) En el documento de toma de muestras hay que especificar la procedencia de la muestra.</p> <p>Los procedimientos que se seguirán para el muestreo del agua potable se describen más adelante.</p> <p><u>6.1.1 Procedimiento para el muestreo del agua en los grifos.</u></p> <p><u>Etapa:</u> Toma de muestra (para el examen físico- químico).</p> <p><u>Donde:</u> Se tomará en los grifos (dentro de la instalación).</p> <p><u>Quien:</u> El Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones.</p> <p><u>Con que:</u> Con un recipiente transparente destinado para este fin.</p> <p><u>Como:</u> Se deja circular el agua por unos minutos y luego se recogen las muestras.</p> <p><u>Cuando:</u> Diariamente (antes del comienzo de la producción) o cuando se conozca que en la fuente de abasto existe peligro de contaminación se hará varias veces según se estime necesario.</p> <p><u>Análisis a realizar:</u></p> <p><u>Examen físico- químico:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Turbiedad ó material en suspensión en el agua (arcilla, sílice). - Color. - Olor. - Sabor. - Cloro Residual (Es como mínimo 0.25 ppm) | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|---|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;">SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN</p> | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA- 8 | |
| Procedimiento para el control, análisis y verificación del agua potable y hielo | Hoja 4 de 9 | |
| <p><u>Medidas correctivas:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detener la operación de utilización del agua. 2. Analizar las causas para determinar si es necesario clorar nuevamente el agua o hacer una reclamación al proveedor. <p><u>Etapa:</u> Toma de muestra (para el examen microbiológico).</p> <p><u>Donde:</u> Se tomará en los grifos (dentro de la planta).</p> <p><u>Quien:</u> El Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones.</p> <p><u>Con que:</u> Con un frasco de vidrio estéril con tapa de vidrio protegido con un papel estéril amarrado al cuello del frasco.</p> <p><u>Como:</u> Las muestras son recogidas con un frasco estéril remitido por el laboratorio que va a efectuar el análisis con su tapa de vidrio protegido por un papel estéril amarrado al cuello del frasco.</p> <p>Las muestras se recogen sin tocar la boca del frasco y manteniendo la tapa cubierta con un papel estéril de manera tal que los dedos de la persona que tome la muestra estén en contacto con la parte externa del papel y no con la tapa de vidrio. Antes de tomar la muestra se flamea, se deja circular unos minutos y luego se hace un muestreo.</p> <p><u>Cuando:</u> Cada quince días, frecuencia que puede reducirse si se detectan problemas en el clorado del agua o alteraciones en las características físico-químicas.</p> <p><u>Análisis a realizar:</u> -Examen microbiológico.</p> <p><u>Medidas correctivas:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1-De obtenerse resultados fuera de parámetro es decir que salga contaminado se hace de inmediato otro muestreo. 2- Los lotes que se han producido desde la toma de muestras hasta que se tienen los resultados se retienen hasta que se tengan los resultados microbiológicos. 3-Analizar las causas de las desviaciones teniendo en cuenta la procedencia de la muestra, de ser necesario se hace una reclamación al proveedor. | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|---|---|---------------------|
|  SERVIMED <small>TURISMO Y SALUD</small> SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA- 8 | |
| Procedimiento para el control, análisis y verificación del agua potable y hielo | Hoja 5 de 9 | |
| <p><u>6.1.2 Procedimiento para el muestreo de agua de la cisterna.</u></p> <p><u>Etapa:</u> Toma de muestra (para el examen microbiológico). <u>Donde:</u> Se tomará en la cisterna que abastece al establecimiento. <u>Quien:</u> El Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones. <u>Con que:</u> Con un frasco de vidrio estéril con tapa de vidrio protegido con un papel estéril amarrado al cuello del frasco <u>Como:</u> Las muestras son recogidas con un frasco estéril remitido por el laboratorio que va a efectuar el análisis con su tapa de vidrio protegido por un papel estéril amarrado al cuello del frasco. Las muestras se recogen sin tocar la boca del frasco y manteniendo la tapa cubierta con un papel estéril de manera tal que los dedos de la persona que tome la muestra estén en contacto con la parte externa del papel y no con la tapa de vidrio. Antes de tomar la muestra se flamea, se deja circular unos minutos y luego se hace un muestreo. <u>Cuando:</u> Cada quince días, frecuencia que puede reducirse si se detectan problemas en el clorado del agua o alteraciones en las características físico-químicas. <u>Análisis a realizar:</u> -Examen microbiológico.</p> <p><u>Medidas correctivas:</u> <u>Como:</u> Las muestras son recogidas con un frasco estéril remitido por el laboratorio que va a efectuar el análisis con su tapa de vidrio protegido por un papel estéril amarrado al cuello del frasco Las muestras se recogen sin tocar la boca del frasco y manteniendo la tapa cubierta con un papel estéril de manera tal que los dedos de la persona que tome la muestra estén en contacto con la parte externa del papel y no con la tapa de vidrio. Antes de tomar la muestra se flamea, se deja circular unos minutos y luego se hace un muestreo.</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|--|---|---|
|  SERVIMED <small>TURISMO Y SALUD</small> | SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | | POECCA- 8 |
| Procedimiento para el control, análisis y verificación del agua potable y hielo | | Hoja 6 de 9 |
| <p><u>Quando:</u> Cada quince días, frecuencia que puede reducirse si se detectan problemas en el clorado del agua o alteraciones en las características físico-químicas.</p> <p><u>Análisis a realizar:</u> -Examen microbiológico.</p> <p><u>Medidas correctivas:</u></p> <p>1-De obtenerse resultados fuera de parámetro es decir que salga contaminado se hace de inmediato otro muestreo.</p> <p>2- Los lotes que se han producido desde la toma de muestras hasta que se tienen los resultados se retienen hasta que se tengan los resultados microbiológicos.</p> <p>3-Analizar las causas de las desviaciones teniendo en cuenta la procedencia de la muestra, de ser necesario se hace una reclamación al proveedor.</p> <p><u>6.1.2 Procedimiento para el muestreo de agua de la cisterna.</u></p> <p><u>Etapa:</u> Toma de muestra (para el examen microbiológico).</p> <p><u>Donde:</u> Se tomará en la cisterna que abastece al establecimiento.</p> <p><u>Quien:</u> El Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones</p> <p><u>Con que:</u> Con un frasco de vidrio estéril con tapa de vidrio protegido con un papel estéril amarrado al cuello del frasco</p> <p><u>Etapa:</u> Toma de muestra (para el examen físico- químico).</p> <p><u>Donde:</u> Se tomará en la cisterna</p> <p><u>Quien:</u> El Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones</p> <p><u>Con que:</u> Con un recipiente transparente destinado para este fin.</p> <p><u>Como:</u> Teniendo en cuenta no tocar las paredes ni el fondo de la cisterna</p> <p><u>Quando:</u> Diariamente (antes del comienzo de la producción) ó cuando se conozca que la en la fuente de abasto existe peligro de contaminación se hará varias veces según se estime necesario.</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|--|---|---------------------|
|  SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA- 8 | |
| Procedimiento para el control, análisis y verificación del agua potable y hielo | Hoja 7 de 9 | |
| <p><u>Análisis a realizar:</u></p> <p><u>Examen físico:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Turbiedad ó material en suspensión en el agua (arcilla, sílice). - Color. - Olor. - Sabor. - Cloro Residual(Se toman muestras dos veces al día, el residual es como mínimo 0.25 ppm) <p><u>Medidas correctivas:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Detener la operación de utilización del agua. 2- Analizar las causas para determinar si es necesario clorar nuevamente el agua o hacer una reclamación al proveedor 3- Revisar el estado higiénico del depósito y de ser necesario hacer la higienización del mismo. <p><u>6.1.3: Procedimiento para el muestreo del hielo.</u></p> <p>El hielo se obtiene por congelación artificial del agua potable, para su control se toma la muestra del que cae directamente del fabricante, por parte del El Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones.</p> <p>Las características organolépticas del hielo (olor, aspecto y sabor) se realizarán según la tabla 2.1 de la NRIAL 041:90 Hielo. Especificaciones de calidad.</p> <p>El hielo cumplirá con las condiciones de potabilidad y pureza exigida para el agua potable.</p> <p>No se permitirá el empleo de aditivos a no ser los autorizados por la legislación sanitaria vigente.</p> <p><u>Etapa:</u> Toma de muestra (para el examen físico del hielo).</p> <p><u>Donde:</u> Se tomará en el fabricante de hielo.</p> <p><u>Quien:</u> El Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones</p> <p><u>Con que:</u> Con un recipiente transparente destinado para este fin.</p> <p><u>Como:</u> Se recoge la muestra con un frasco de vidrio transparente destinado exclusivamente para este fin. Se recoge de la forma más aleatoria posible.</p> <p><u>Cuando:</u> Diariamente (antes del comienzo de la producción)</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|--|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;">SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN</p> | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA- 8 | |
| Procedimiento para el control, análisis y verificación del agua potable y hielo | Hoja 8 de 9 | |
| <p><u>Análisis a realizar:</u></p> <p><u>Examen físico:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspecto - Olor. - Sabor. <p><u>Medidas correctivas:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1-Detener la operación de utilización del hielo. 2-Analizar el origen de las desviaciones para determinar si es necesario clorar nuevamente el agua o hacer una limpieza en las piezas del fabricante. 3- Se tomara la decisión de buscar otra fuente de abasto de hielo que tenga su correspondiente certificación. <p><u>Etapa:</u> Toma de muestra (para el examen microbiológico).</p> <p><u>Donde:</u> Se tomará en el fabricante de hielo.</p> <p><u>Quien:</u> El Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones.</p> <p><u>Con que:</u> Con un frasco de vidrio estéril de boca ancha protegido con un papel estéril amarrado</p> <p><u>Como:</u> Las muestras son recogidas con un frasco estéril de boca ancha remitido por el laboratorio que va a efectuar el análisis protegido por un papel estéril amarrado al cuello del frasco.</p> <p>Las muestras se recogen manteniendo la tapa cubierta con un papel estéril de manera tal que los dedos de la persona que tome la muestra estén en contacto con la parte externa del papel y no con la tapa. Luego de hacer el muestreo se tapa el frasco debidamente.</p> <p><u>Cuando:</u> Mensual, frecuencia que puede reducirse si se detectan problemas del agua.</p> <p><u>Análisis a realizar:</u> -Examen microbiológico.</p> <p><u>Medidas correctivas:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1-De obtenerse resultados fuera de parámetro es decir que salga contaminado se hace de inmediato otro muestreo. 2- Los lotes que se han producido desde la toma de muestras hasta que se tienen los resultados se retienen hasta que se tengan los resultados microbiológicos. 3-Se tomará la decisión de buscar otra fuente de abasto de hielo que tenga su correspondiente certificación. | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|---|---|---------------------|
|  SERVIMED <small>TURISMO Y SALUD</small> SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUÍN | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA- 8 | |
| Procedimiento para el control, análisis y verificación del agua potable y hielo | Hoja 9 de 9 | |
| <p>6.1.4 Procedimiento de utilización del vapor Es preciso mantener vigilancia sobre la utilización del vapor para asegurar que el mismo es elaborado con agua potable y de esta forma evitar la contaminación de los alimentos garantizando que el vapor que esta en contacto directo con los alimentos no constituye una amenaza para la inocuidad.</p> <p>7.0 Registros: 7.1 Los resultados del procedimiento para el control análisis y verificación del abastecimiento de agua potable y hielo se registra en los siguientes registros: Registro de control del nivel de cloro del agua. Control de los análisis de agua. Resultados Microbiológicos Control de Análisis de Hielo. Resultados Microbiológicos. Control de la calidad del agua.</p> <p>8. Verificación: La verificación del cumplimiento de las disposiciones de este procedimiento es responsabilidad del Jefe de Equipo. En el caso del examen físico-químico la verificación se hace semanal, los resultados microbiológicos se verifican quincenalmente.</p> <p>9. Referencias</p> <p>NC 89-01:72 Aguas Industriales. Terminología.</p> <p>NC 827:2010 Agua Potable. Requisitos sanitarios y muestreo.</p> <p>NC 143:2010 Código de Practicas de Higiene. Principios Generales de Higiene de los Alimentos.</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|--|---|---------------------|
|  SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUIN | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA) | POECCA - 12 | |
| Procedimiento para el control de plagas. | Hoja 1 de 2 | |
| <p>1 Objetivo</p> <p>Este procedimiento estándar establece los requisitos para la desinfectación, desratización de todos los departamentos o áreas de procesos, así como almacenes, oficinas y áreas verdes de las Clínicas Cocal-Quinqué de la Sucursal Turismo y Salud Holguín así como su alcance y responsabilidad.</p> <p>2 Alcance</p> <p>Es aplicable a las Clínicas Cocal-Quinqué de la Sucursal Turismo y Salud Holguín. Con el fin de reducir eliminar y controlar, insectos y roedores que ponen en riesgo la inocuidad alimentaría.</p> <p>3 Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es responsabilidad del Administrador y el Operario de Mantenimiento a Equipos e Instalaciones Jefe Brigada, convenir y ratificar el contrato de prestación de servicio del organismo estatal autorizado para ejercer la tarea. - Es responsabilidad del organismo estatal especializado de ejecutar las tareas de desratización y desinfectación. - Es responsabilidad del control de la calidad de velar por la ejecución de las tareas antes mencionadas. - Se verifica por el Servicio de Control Sanitario e Higiene de los Alimentos <p>4 Generalidades</p> <p>Los vectores constituyen una amenaza seria para la inocuidad de los alimentos. Se producen infestaciones en lugares que favorecen su proliferación con alimentos accesibles.</p> <p>La disponibilidad de alimentos y agua favorecen el anidamiento y la infestación por vectores. Para evitar estos problemas deben adoptarse buenas prácticas de higiene que eviten la formación de un medio que pueda conducir a la aparición de plagas. Se puede reducir al mínimo los riesgos de infestación mediante un buen saneamiento, inspección permanente de las materias primas introducida y una buena vigilancia, limitaran las necesidades de plaguicidas</p> | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

| | | |
|--|---|---------------------|
|  <p style="text-align: center;">SUCURSAL TURISMO Y SALUD HOLGUIN</p> | Sistema de control de la calidad de los alimentos | |
| <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDAR DE CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS (POECCA)</p> | POECCA - 12 | |
| <p>Procedimiento para el control de plagas.</p> | Hoja 2 de 2 | |
| <ul style="list-style-type: none"> - La edificación se mantiene con un buen mantenimiento, realizando las reparaciones necesarias e imprescindibles para impedir el acceso de vectores. - Se eliminan agujeros, desagües sin cajuelas ni rejillas, salideros de agua, grietas en los pisos, paredes y techos que son factibles para la creación de nichos. - Si la población de roedores es grande la desratización se hace semanal, contabilizando los roedores muertos para poder medir la efectividad del rodenticida. - Cuando es menor la población se ponen postas centinelas. - Lo antes expuesto es factible para la desinfección. <p>6 Referencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa conjunto FAO/OMS sobre normas alimentaría. Comisión del CODEX alimentario. Sistema de inocuidad HACCP Roma 1999 | | |
| Nombre y Apellidos y Cargo | Fecha | Firma y Cuño |
| Elaborado por: | | |
| Revisado por: | | |
| Aprobado por: | | |

PROCEDIMIENTO PARA VERIFICACIÓN A INSTRUMENTOS DE MEDICION

Para la verificación de los instrumentos se diseñará una tarjeta y se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Se asignará una tarjeta a cada equipo de medición patrón o de trabajo.
- La tarjeta estará localizada en el Departamento asignado por la autoridad competente de la Sucursal para su rápida localización y control directo de los instrumentos de mediciones, así como para ser mostrado en el momento que esta sea solicitada.
- La tarjeta acompaña al instrumento de medición, cada vez que este se envíe a verificar y/o calibrar o reparar. Cuando se trate de instrumentos de medición que hayan sido calibrados anteriormente, estos deberán ir acompañados por su certificado de calibración correspondiente.
- La tarjeta será correctamente llenada y firmada por el que ejecute la calibración, verificación o reparación correspondiente.
- La tarjeta será desactivada cuando el equipo de medición sea dado de baja, entre otros por algunas de las causas siguientes:
 - d) Traslado de organismo o empresa
 - e) Por rotura no reparables.
 - f) Por haber venido obsoleto.

Al darle de baja a un instrumento de medición se anotará en la tarjeta la (s) causa (s) que ha(n) motivado la baja.

Tomando como base las tarjetas, se confeccionará el resumen del registro de los instrumentos de medición, en otro modelo, el mismo deberá contener la siguiente información:

- Magnitud física
- Límite de medición
- Unidad de medida
- Clase de precisión, categoría y error.

Este 2do modelo debe cumplimentar los siguientes requisitos:

- Los instrumentos de medición patrones se relacionarán en modelo independiente al de los instrumentos de medición de trabajo.

- Se elaborarán modelos independientes por cada magnitud física.
- Se totalizaran por magnitudes físicas
- Se sitúan con un mismo número de orden todos los instrumentos de medición de características idénticas.

Sobre la base de los datos contenidos en el modelo y teniendo en cuenta los instrumentos de medición de nueva adquisición por la Sucursal, así como los bajas ocurridas desde la elaboración del resumen de registro de los instrumentos de medición, hasta la fecha que se realiza la actualización, se confecciona el modelo que deberá cumplimentar los mismos requisitos que fueron establecidos para el modelo inicial.

El resumen del registro de los instrumentos de medición se actualizará anualmente de acuerdo con el 2do modelo.

El resumen del Registro de los instrumentos de medición tendrá un plazo de vigencia de 3 días. Concluido este plazo, se elaborará de nuevo por la Sucursal de acuerdo al procedimiento establecido al efecto.

La OTN en el territorio será la encargada de organizar y controlar la elaboración de las tarjetas (1er modelo), para las empresas que anualmente realizan la actualización de las mismas.