



**DIPLOMA DE ESPECIALIZACIÓN**  
**GESTIÓN DE LA**  
**INOCUIDAD ALIMENTARIA**

**Ing. Karla Castro Rodríguez**

# SESIÓN 15 – MÓDULO IV

## INTRODUCCIÓN A ISO 22000:2018



# ISO 22000:2018



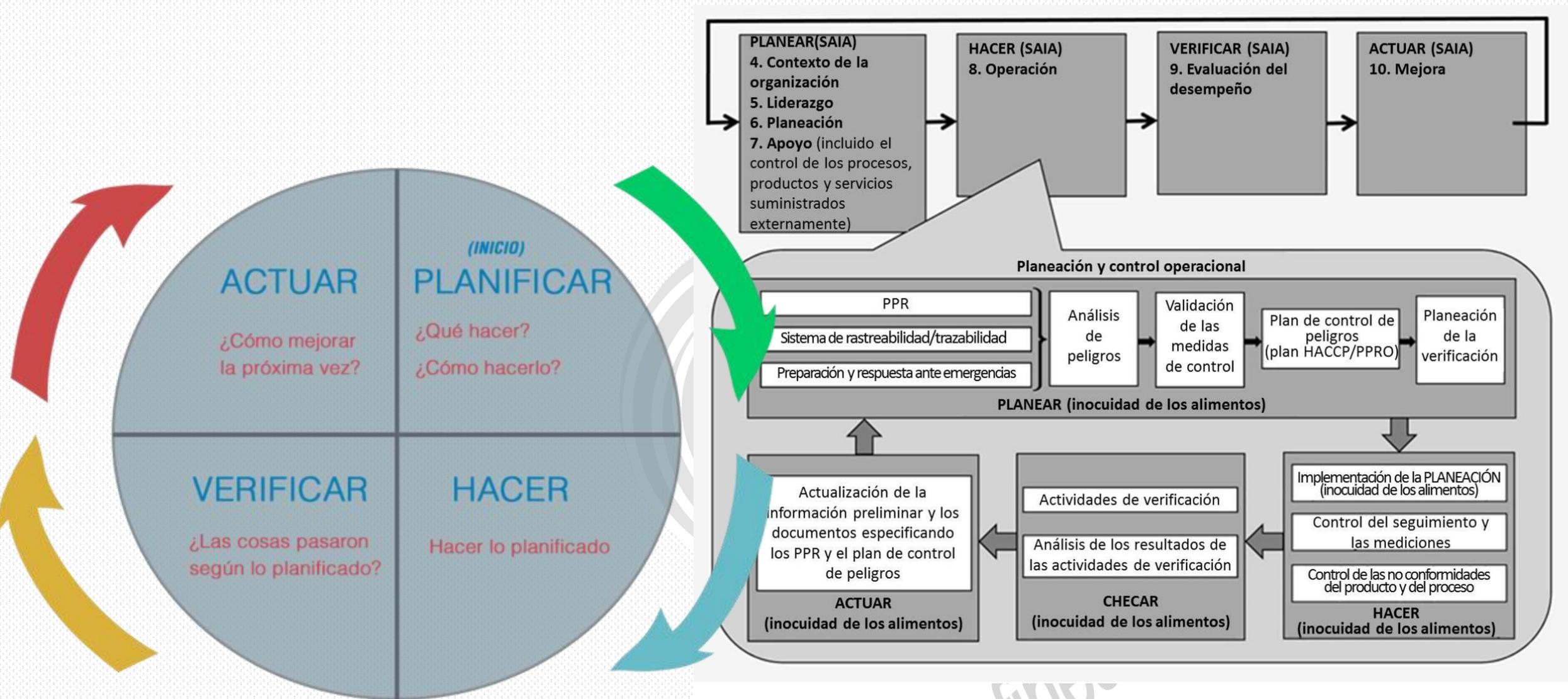


Figura 1 – Representación del ciclo Planear-Hacer-Checar-Actuar en los dos niveles





# CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN



# 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SAIA.

La organización debe identificar, revisar y actualizar la información relacionada con esas cuestiones internas y externas.

- NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.
- NOTA 2 La comprensión del contexto puede verse facilitada al considerar cuestiones internas y externas incluyendo, pero no limitado a; el entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social, económico, seguridad cibernética y fraude alimentario, defensa alimentaria y contaminación intencional, conocimiento y desempeño de la organización ya sea internacional, nacional, regional o local.



## ☐ Análisis PEST

## ☐ Análisis PESTEL

## ☐ Análisis FODA

## ☐ Modelo de las 7 S

- Estrategia (*Strategy*)
- Estructura (*Structure*)
- Sistemas (*Systems*)
- Estilo (*Style*)
- Valores compartidos (*Shared values*)
- Personal (*Staff*)
- Habilidades (*Skills*)

## ☐ Las 5 fuerzas de Porter

- Poder de negociación de los compradores o clientes
- Poder de negociación de los proveedores o vendedores
- Amenaza de nuevos competidores
- Amenaza de productos sustitutos
- Rivalidad entre los competidores

P	E	S	T	E	L
Political	Economic	Social	Technological	Environmental	Legal
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Government policy</li> <li>• Political stability or instability overseas</li> <li>• Foreign trade policy</li> <li>• Tax policy</li> <li>• Labor laws</li> <li>• Terrorism and military considerations</li> <li>• Environmental laws</li> <li>• Funding grants and initiatives</li> <li>• Trade restrictions</li> <li>• Fiscal policy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economic Growth</li> <li>• Interest Rates</li> <li>• Exchange rates</li> <li>• Inflation</li> <li>• Disposable income of consumers</li> <li>• Disposable income of businesses</li> <li>• Taxation</li> <li>• Interstate taxes</li> <li>• Wages rates</li> <li>• Financing capabilities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Population growth</li> <li>• Age distribution</li> <li>• Health consciousness</li> <li>• Career attitudes</li> <li>• Customer buying trends</li> <li>• Cultural trends</li> <li>• Demographics</li> <li>• Industrial reviews and consumer confidence</li> <li>• Organizational image</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producing goods and services</li> <li>• Emerging technologies</li> <li>• Technological maturity</li> <li>• Distributing goods and services</li> <li>• Target Market Communication</li> <li>• Potential Copyright infringements</li> <li>• Increased training to use innovation</li> <li>• Potential Return on Investment (ROI)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The decline of raw materials</li> <li>• Pollution and green house gas emissions</li> <li>• Promoting positive business ethics and sustainability</li> <li>• Reduction of their carbon foot print.</li> <li>• Climate and weather</li> <li>• Environmental Legislation</li> <li>• Geographical location (and accessibility)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Health &amp; Safety</li> <li>• Equal Opportunities</li> <li>• Advertising Standards</li> <li>• Consumer Rights and laws</li> <li>• Product Labeling</li> <li>• Product Safety</li> <li>• Safety Standards</li> <li>• Labor Laws</li> <li>• Future Legislation</li> <li>• Competitive Legislation</li> </ul>



## 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para asegurar que la organización tiene la capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente y los requerimientos legales y reglamentarios aplicables, referente a la inocuidad de los alimentos, la organización debe#03 determinar:

1. a) las partes interesadas que son pertinentes al SAIA;
2. b) los requerimientos pertinentes de estas partes interesadas para el SAIA.

La organización debe#04 identificar, revisar y actualizar la información relacionada a estas partes interesadas y sus requerimientos.



# Partes interesadas

N°	Parte interesada pertinente	Necesidades y expectativas
1.	Cliente externos	Mantener un buen precio.
		Cumplimiento de horarios y requisitos.
		Variedad de servicios como: cafetería, eventos, comida transportada y menús especiales.
		Atención inmediata y personalizada.
		Inocuidad de los alimentos.
		Uso de materias primas adecuadas.
		Cuidado de infraestructura (instalaciones y equipo).
		Respetar políticas internas del cliente.
		Tener la información adecuada y disponible.
2.	Usuarios	Servicio de calidad y atención personalizada.
		Variedad de servicios como: cafetería, eventos y menús especiales
		Alimentación higiénica y balanceada.
		Trato adecuado a todo el personal.
		Sabor de los alimentos.
		Limpieza de las zonas de comedores.



## 4.3 Determinación del alcance del sistema de administración de inocuidad de los alimentos

La organización determinar los límites y la aplicabilidad del SAIA para establecer su alcance. El alcance especificar los productos y servicios, procesos y sitios de producción que se incluyen en el SAIA. El alcance debe#07 incluir las actividades, procesos, productos o servicios que pueden influir en la inocuidad de los alimentos de sus productos terminados.

Cuando se determina este alcance, la organización debe#08 considerar:

- a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- b) los requerimientos indicados en el apartado 4.2.

El alcance debe#09 estar disponible y mantenerse como información documentada.



# Alcance SGIA

En **Quick Meals**, se tiene el objetivo de brindar **Servicios de Alimentación Empresarial**.

Sus instalaciones, tanto administrativas como operativas, se encuentran situadas en:

**Dirección Oficinas:** Alemania 9, Centro Urbano, Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

**Teléfono:** 5871 6025.

**Dirección Sitio (BD):** Autopista Querétaro - México Km 37.5, Parque Industrial Cuamantla C.P. 54730, Municipio Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

**Teléfono:** 5999 8400, Ext. 1686 y 1538. Directo 6388 3046.

Para proporcionar dichos servicios, **Quick Meals** tiene documentado e implementado un Sistema de Gestión Integral basado en las normas ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) e ISO 22000:2005, el cual está definido y es aplicable en todos los niveles de la organización, a todo el personal que participe directa o indirectamente de la generación del servicio que proporciona **Quick Meals**, además de especificar claramente los requisitos de la norma que no tienen aplicabilidad en el Sistema de Gestión Integral.



# Alcance SGIA

- **ALCANCE:**

El Sistema de Gestión Integral de **Quick Meals** aplica a las actividades relacionadas con las siguientes actividades:

**Servicios de Alimentación Empresarial.**

- Comedores Institucionales
  - General
  - Cafeterías
- Eventos Especiales
  - Working Lunch
  - Comedores Ejecutivos

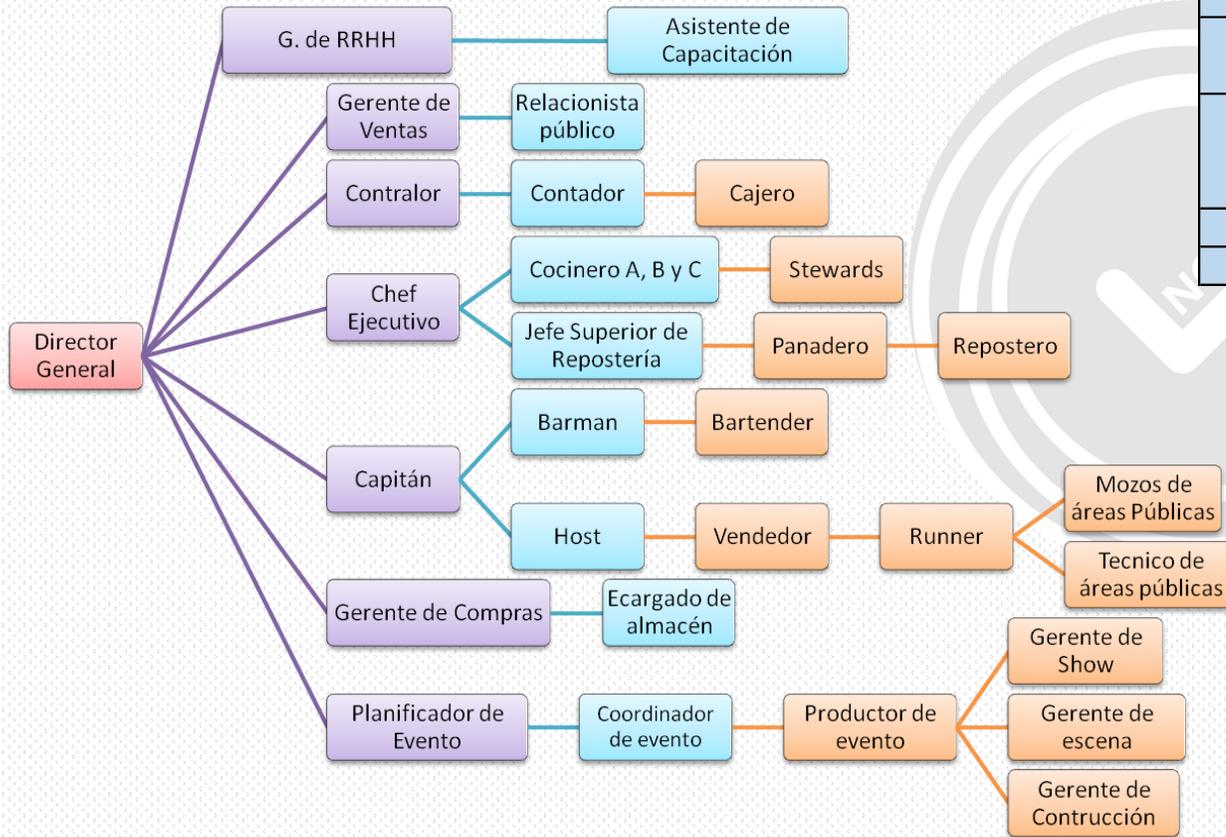


# 4.4 Sistema de administración de inocuidad de los alimentos

La organización debe#10 establecer, implementar, mantener, actualizar y mejorar continuamente un SAIA, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requerimientos de este documento.



# Procesos SGIA



PROCESO	RESPONSABLE	SUB PROCESO
LIDERAZGO	Director	N/A
RECURSOS HUMANOS	Gerente de Recursos Humanos	N/A
COMERCIAL	Relacionista Público	Ventas
		Contraloría
OPERACIÓN	Coodinador de Evento	Cocina
		Atención
		Planificación de eventos
COMPRAS	Gerente de Compras	N/A
ALMACÉN Y LOGÍSTICA	Encargado de Almacén	N/A





LIDERAZGO

# 5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección debe#11 demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SAIA:

- a) asegurando que la política de inocuidad de los alimentos y los objetivos del SAIA están establecidos y que éstos son compatibles con la dirección estratégica de la organización;
- b) asegurando la integración de los requerimientos del SAIA en los procesos de negocio de la organización; c) asegurando que estén disponibles los recursos necesarios para el SAIA;
- d) comunicando la importancia de una administración eficaz de la inocuidad de los alimentos y cumpliendo con los requerimientos del SAIA, los requerimientos legales y reglamentarios aplicables, y los requerimientos relacionados con la inocuidad de los alimentos acordados mutuamente con los clientes;
- e) asegurando que el SAIA se evalúa y mantiene para lograr sus resultados previstos (ver 4.1);
- f) dirigiendo y apoyando a las personas para que contribuyan con la efectividad del SAIA;
- g) promoviendo la mejora continua;
- h) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en lo que respecta a sus áreas de responsabilidad.

- NOTA La referencia a "negocios" en este documento puede interpretarse en términos generales como aquellas actividades que son esenciales para los propósitos de la existencia de la organización.



# 5.2 Política

## 5.2.1 Establecimiento de la política de la inocuidad de los alimentos

La alta dirección debe#12 establecer, implementar y mantener una política de la inocuidad de los alimentos que:

- a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización;
- b) proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del SAIA;
- c) incluya el compromiso de cumplir con los requerimientos de inocuidad de los alimentos aplicables, incluidos los requerimientos legales y reglamentarios y los requerimientos mutuamente acordados con los clientes relacionados con la inocuidad de los alimentos;
- d) aborde la comunicación interna y externa;
- e) incluya un compromiso con la mejora continua del SAIA;
- f) aborde la necesidad de asegurar las competencias relacionadas con la inocuidad de los alimentos.



# POLÍTICA DE INOCUIDAD

QUICK es una empresa de servicios de alimentación empresarial comprometida con la inocuidad de los alimentos y el cumplimiento de las expectativas de nuestros comensales, aplicando la normatividad vigente y la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Integral, aumentando así la sustentabilidad del negocio y beneficio de las partes involucradas;



**¡GRACIAS!**

Hemos concluido la Sesión 15 –  
MOD IV.

