

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO FIN DEL MUNDO

## PROTOCOLO PARTICULAR PARA RESTAURANTES

### 1. INTRODUCCIÓN

Los restaurantes tienen un rol protagónico al ser actores del último eslabón de la cadena productiva; y como tales pueden impulsar la estrategia de marketing y comercialización para potenciar el consumo de lo local.

Tierra del Fuego presenta ciertas particularidades en el servicio gastronómico, demandado tanto por el turismo interno y externo, como por el consumidor local. Se destaca la fuerte asociación de la demanda gastronómica con los productos locales, el entorno y la referencia a “fin del mundo” (principalmente en la ciudad de Ushuaia); la diversidad y amplitud de oferta de restaurantes que puede nuclear a varios sectores con productos certificados y la preocupación por la mejora continua en la calidad, último factor traccionado no sólo por las exigencias del público destino sino por la necesidad propia de diferenciarse.

La finalidad del presente Protocolo Particular es, precisamente, brindar a los restaurantes locales una herramienta adicional en el proceso de diferenciación por mejora continua; considerándose este canal no sólo como una importante vía para integrar e impulsar el desarrollo de la producción local, sino también como un medio para la generación de agregado de valor local.

Por tratarse de un documento de características dinámicas, este Protocolo podrá ser revisado periódicamente sobre la base de las necesidades que surjan del sector público y/o privado.

### 2. ALCANCE

Restaurantes localizados dentro de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, que ofrecen platos y otros productos certificados con el Sello de Calidad Certificada-Tierra del Fuego Fin del Mundo

### 3. REQUISITOS BÁSICOS DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO.

Las empresas que aspiren a implementar este protocolo deberán cumplir con los requisitos establecidos en la legislación vigente y por la autoridad de contralor que corresponda. Todo requisito adicional, no contradecirá aquellos.

Se deberá demostrar el cumplimiento de la normativa vigente con la documentación correspondiente.

### 4. REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO DE ATRIBUTOS DIFERENCIALES

#### 4.1. ATRIBUTOS DE ORIGEN

- Los platos a ser certificados bajo este protocolo, deberán estar elaborados con materia prima y/o productos provenientes de actividades desarrolladas dentro de los límites de la provincia de Tierra del Fuego.

- Para materias primas y productos procesados a ser incluidos en la oferta gastronómica, la empresa deberá preferir en este orden:

a) Materia prima y productos procesados provenientes de actividades desarrolladas dentro de los límites de la provincia de Tierra del Fuego, certificados con el Sello de Calidad.

b) Si la materia prima y/o productos procesados provenientes de actividades desarrolladas dentro de los límites de la provincia de Tierra del Fuego no estuvieran certificados, la empresa deberá:

b.1) Informar los motivos de no cumplimiento del punto (a)

b.2) Utilizar materia prima o productos procesados provenientes de empresas elaboradoras, registradas y autorizadas, con cumplimiento de toda la normativa vigente

b.3) Probar sus esfuerzos para que sus proveedores, en caso de existir proveedores locales no certificados, se involucren en el programa de Sello de Calidad Certificada.

- La materia prima y/o productos procesados que utilice la empresa, deberán ser de origen comprobable, exigiéndose la presentación de la documentación que avale la compra y sus registros correspondientes. La empresa deberá disponer de un sistema que le permita gestionar las compras y asegurar información actualizada de sus proveedores.

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO FIN DEL MUNDO

## PROTOCOLO PARTICULAR PARA RESTAURANTES

- La empresa deberá tener un procedimiento para la recepción de mercaderías y sus respectivos controles de aceptación. En caso que el producto recibido no sea apto, ya sea por cuestiones de inocuidad o calidad, la empresa deberá proceder a la devolución del mismo, debiendo contar con un procedimiento ante producto no conforme, su gestión y registros.

### 4.2. ATRIBUTOS DE PROCESAMIENTO

El proceso se entiende desde la recepción de materia prima, almacenamiento de materia prima, etapas de procesamiento y salida del plato certificado para su consumo final.

#### 4.2.1 Agua

- El establecimiento deberá tener una fuente que suministre agua potable en las cantidades requeridas para la operatoria desarrollada. En caso de que el suministro de agua provenga de pozo, se deberá evitar la contaminación del mismo, debiendo estar ubicado a un nivel superior y a no menos de 100 m de distancia de un pozo negro.

- El tanque de reserva deberá ser capaz de abastecer las necesidades del establecimiento.

- El tanque deberá ser de material adecuado no tóxico y se someterá a limpieza y desinfección.

- El sistema de extracción y el de distribución deberán evitar la contaminación del agua.

- Se deberán realizar análisis Físico Químico y Microbiológico. Si es necesario se deberá clorar el agua.

#### 4.2.2 Instalaciones

- El establecimiento deberá ubicarse en un lugar alto, no inundable, exento de olores indeseables y de fuentes de contaminación.

- El terreno circundante deberá estar limpio, sin cúmulos de desechos y/o materiales en desuso.

- Las instalaciones deberán ser las adecuadas para el buen manejo del producto, simplificando el trabajo del personal con la seguridad debida. Deberán facilitar la limpieza y desinfección, debiendo estar ordenadas, limpias y libres de objetos ajenos a la tarea específica para la cual son consignadas; y evitar la contaminación del producto. Deberán contar con una adecuada ventilación e iluminación. Los focos lumínicos poseerán protectores por roturas.

- Se deberá garantizar la identificación del establecimiento: espacio de atención al público, entrada de personal y clientes, recepción de proveedores, salón comedor, vitrinas, vidrieras. Asimismo, el establecimiento deberá mostrar una estética adecuada con los valores comunes y compartidos por los actores del territorio, usando aspectos diferenciadores reconocidos como patrimonio local, aquello que distingue a Tierra del Fuego en particular: su geografía, su historia, sus paisajes, sus recetas y productos, así como tradicionales y nuevas tendencias culturales. En este sentido, las instalaciones deberán comunicar el sello a través de la decoración, diseño y arquitectura; deberán existir elementos de identificación territorial teniendo en cuenta (no limitante): fotos, elementos de diseño de lenga, cuadros de artistas locales y relatos históricos.

**4.2.3 Ambiente.** El manejo de efluentes y desperdicios deberá prevenir la contaminación y la proliferación de plagas.

**4.2.4 Mantenimiento.** Las instalaciones deberán estar sujetas a un plan de mantenimiento para conservar sus características funcionales e higiénicas.

**4.2.5 Ingreso.** La empresa deberá realizar el ingreso a planta de la materia prima, de acuerdo a lo indicado en apartado 4.1, verificando que no haya cruzamiento con otras producciones no certificadas.

**4.2.6 Almacenamiento.** Las zonas de almacenamiento de materia prima y producto procesados certificados deben estar claramente identificadas. La identificación de las áreas asignadas deberán prevenir el error del personal que debe preparar un plato con materias primas y/o productos procesados certificados con el Sello de Calidad Certificada. Dichas zonas deberán cumplir con lo establecido en la normativa vigente, respetando además las condiciones de temperatura, humedad, apilado, indicadas en el embalaje o especificaciones de la materia prima o producto procesado. Se deberán registrar todas las entradas y salidas (de materia prima como de

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO FIN DEL MUNDO

## PROTOCOLO PARTICULAR PARA RESTAURANTES

productos elaborados) y se deberá respetar la gestión PEPS -primero entra, primero sale- para favorecer la rotación de stock.

### 4.2.7 Oferta Gastronómica

- La oferta gastronómica a certificar deberá incluir un mínimo de dos platos, sean éstos entradas, principales y postres, y dos productos procesados certificados con el Sello de Calidad Certificada.
- La empresa deberá definir, para los platos a certificar, las fichas técnicas o recetas para la elaboración de los diferentes componentes de la oferta gastronómica, incluyendo ingredientes, tiempos de elaboración, proporciones y presentación final del plato.
- Los documentos comerciales, relacionados al menú/carta y sus respectivos precios, productos sugeridos y/o especiales por temporada, deberán estar formalizados y ser de fácil acceso para su utilización, destacando aquellos platos con materias primas y/o productos procesados que detenten el Sello de Calidad Certificada.
- El personal de la empresa dedicado a la Atención al Cliente, deberá conocer el contenido de la carta, con las especificaciones de los ingredientes de cada una de las opciones de la oferta gastronómica, origen y características de sus ingredientes. El personal de la empresa deberá estar apto para explicar la definición del Sello de Calidad y su importancia y beneficios.
- La empresa deberá implementar un sistema de satisfacción al cliente, a fines de enfocarse a la mejora continua, a través de comentarios y acotaciones de comensales y clientes.

### 4.2.8 Buenas Prácticas de Manufactura.

- La empresa deberá contar con un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y sus respectivos Procedimientos Operativos Estandarizados escritos y registrados.
- Evitar el uso de aditivos (conservantes, colorantes) y productos artificiales en la medida que el proceso lo permita.
- Se recomienda que la empresa determine y documente un Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, y lo implemente para mantenerlos controlados. Los mismos serán referidos a la inocuidad primeramente (en potenciales peligros químicos, físicos y microbiológicos) y luego a la calidad del producto deseado (opcional) a lo largo de cada una de las etapas de proceso. Se recomienda que la empresa defina la estrategia a aplicar para prevenir, reducir y/o eliminar cada peligro a niveles aceptables, esto es acciones preventivas y correctivas a aplicar.

**4.2.9 Política de Calidad.** La empresa deberá formular una política de calidad, que incluya, aunque puede no limitarse a ellos, los aspectos de inocuidad alimentaria, respeto medioambiental y de sustentabilidad económica, social y medioambiental. Tanto la política como los objetivos de la empresa deberán evidenciar los esfuerzos que realiza la misma para encaminarse a la mejora continua con respecto al cumplimiento del Protocolo General y los requisitos del presente Protocolo Particular

**4.2.10 Sistema de trazabilidad.** Se deberá tener implementado un sistema de trazabilidad, tanto horizontal como vertical (si correspondiese), de todos los productos que certifica; sistema capaz de identificar el origen de los materias primas y/o productos procesados y del plato a servir. Para ello deberá establecer un sistema documental de control y registro de entrada, producciones y salidas de platos/productos, que garantice la trazabilidad de todo lo producido de acuerdo al presente protocolo.

**4.2.11 Medidas de contingencia.** La empresa deberá presentar medidas adecuadas ante casos de contingencia y comunicarla a sus empleados. De esta manera la empresa deberá tener documentados los procedimientos alternativos al orden normal de la empresa, permitiendo el normal funcionamiento de la misma aún cuando uno de sus procesos se viese afectado por un incidente interno o externo, garantizando la continuidad de los procesos de producción.

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO FIN DEL MUNDO

## PROTOCOLO PARTICULAR PARA RESTAURANTES

### 4.3 ATRIBUTOS GENERALES

**4.3.1 Protocolo de limpieza y desinfección.** La empresa deberá tener un protocolo en el cual conste el plan de limpieza y desinfección. En el mismo se deberá evaluar el nivel de riesgo de cada etapa productiva, de los diferentes tipos de superficies existentes y la elección de productos, métodos y utensilios para realizar la limpieza y desinfección.

Las actividades periódicas que se realizarán para llevar a cabo el protocolo se deberán documentar en registros y se deberá designar un responsable y un encargado.

**4.3.2 Plan de control de plagas.** La empresa deberá disponer de un plan escrito que haga referencia al control de plagas. En el mismo deberá especificarse tipo de control realizado, productos usados y las medidas de seguridad a tener en cuenta durante y posteriores a los tratamientos para evitar todo riesgo para la salud de los trabajadores, como así también toda posible contaminación de los productos elaborados o materia primas/insumos.

Las actividades periódicas que se realizarán para llevar a cabo el plan se deberán documentar en registros y deberá designarse un responsable y un encargado de la tarea de desinsectación y desratización.

**4.3.3 Plan de gestión de residuos.** La empresa deberá implementar un sistema de gestión de residuos que podrá comprender operaciones de almacenamiento, clasificación, transporte, tratamiento, recuperación y/o eliminación de los mismos.

**4.3.4 Auditoría interna.** La empresa deberá implementar un sistema de auditoría interna anual. Si se encontrara alguna anomalía o desvío en cualquiera de los ámbitos de la empresa, se deberá emitir un informe describiendo el tipo de irregularidad, las posibles causas del desvío y las medidas correctivas aplicadas.

**4.3.5 Libro de quejas y reclamos.** Se deberá contar con un Registro de Quejas y Reclamos, foliado, para dar ingreso a las quejas y/o reclamos recibidos por clientes, según la fecha de recepción. Se deberá evaluar las quejas y/o reclamos y decidir la acción correctiva a realizar. Se deberá supervisar que las acciones correctivas sean llevadas a cabo. Las acciones tomadas y su eficacia deberán ser documentadas. El mismo deberá estar disponible al momento de la auditoría, o en el momento que se lo requiera, para evaluar el cumplimiento de los requisitos anteriores.

**4.3.6 Plan de Higiene y Seguridad Laboral.** La empresa deberá tener un Plan de Higiene y Seguridad para el personal y los instructivos escritos para los distintos puestos de trabajo en donde se mencionen las acciones que se deberán llevar a cabo en caso de emergencias que representen una amenaza para la salud humana, seguridad alimenticia y de los trabajadores. Los instructivos deberán estar expuestos mediante carteles colocados en lugares estratégicos y con íconos fácilmente distinguibles.

**4.3.7 Capacitación.** La empresa deberá contar con un Plan Anual de Capacitaciones aprobado y vigente en materia de calidad, de acuerdo a un cronograma estipulado. El mismo deberá incluir higiene y seguridad laboral, buenas prácticas de manufactura, procesos productivos estandarizados, técnicas de limpieza y desinfección y aquellas específicas relacionadas con el Protocolo Particular y sector productivo en cuestión. Se deberá acompañar el mismo con registros.

**4.3.8 Condiciones laborales.** El personal de la empresa deberá estar bajo las normativas legales de empleo.

**4.3.9 Responsabilidad Social Empresaria.** La empresa deberá disponer de una política de Responsabilidad Social Empresaria, pudiendo contribuir con recursos financieros a obras de caridad, apoyando programas educacionales, capacitando continuamente a sus empleados para aumentar la empleabilidad de los mismos, implementando los principios de solidaridad y participación, promoviendo iniciativas empresariales que apuntalen la mejora continua de sus productos y servicios; y la articulación de acciones concretas para preservar el medio ambiente.

**4.3.10 Comunicación.** La empresa deberá transmitir por medio de la comunicación las prácticas adoptadas en cuanto a sustentabilidad ambiental, la responsabilidad social empresaria y las características del Sello de Calidad Certificada. El logo del Sello de Calidad y/o el

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO FIN DEL MUNDO

## PROTOCOLO PARTICULAR PARA RESTAURANTES

confirme de auditoría deberá ser exhibido tanto en el establecimiento como en el rotulo/etiqueta de producto y el material de marketing y comunicación que la empresa utilice.

**4.3.11 Registro documental.** La empresa deberá contar la siguiente documentación disponible al momento de la inspección o cuando se le requiera.

- Documentos que acrediten el cumplimiento de la normativa vigente, entre ellos habilitaciones comerciales.
- Registro de proveedores de materia prima, indicando origen y certificación Sello de Calidad, así como procedimiento de aceptación y devolución (producto no conforme).
- Plan de Mantenimiento de instalaciones
- Fichas técnicas de platos a certificar
- Manual de Buenas Prácticas Manufacturas; Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) de elaboración de alimentos; y los correspondientes registros requeridos.
- Política de Calidad
- Plan de Contingencias
- Protocolo de Limpieza y Desinfección, y sus correspondientes registros. Incluye Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES)
- Plan de Control de Plagas, y sus correspondientes registros
- Plan de Gestión de Residuos
- Libro de Quejas y Reclamos
- Plan de Higiene y Seguridad Laboral y sus correspondientes instructivos
- Plan Anual de Capacitación y sus correspondientes planillas de registros.

Estos registros deberán estar documentados y archivados de modo tal que permitan una rápida y clara interpretación, y que la revisión de los mismos se lleve a cabo de manera fluida para poder realizar la inspección/auditoría en los tiempos pautados.

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO FIN DEL MUNDO

## PROTOCOLO PARTICULAR PARA RESTAURANTES

### GLOSARIO

**-BUENAS PRÁCTICAS DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS:** Procedimientos necesarios para lograr alimentos inocuos y saludables.

**-DESINFECCIÓN:** Eliminación o reducción del número de microorganismos a un nivel que no permita la contaminación, mediante el uso de agentes químicos o métodos físicos adecuados.

**-ELABORACIÓN O MANUFACTURA:** Conjunto de todas las operaciones y procesos practicados para la obtención de un alimento o preparación terminados.

**-HIGIENE:** Todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde la recepción, elaboración y distribución hasta su consumo final.

**-INDICADOR:** Cuantificación numérica utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos de procesos, productos o servicios.

**-INOCUIDAD:** La garantía de que los alimentos no causan daño al consumidor cuando se elaboren o consuman de acuerdo con el uso al que se destinan.

NOTA. Su sinónimo es calidad sanitaria.

**-LIMPIEZA:** Acción y efecto de aseo y pulcritud de indumentaria e instalaciones.

**-MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS:** Todas las operaciones que se efectúan sobre la materia prima y los ingredientes para obtener el alimento terminado, en cualquier etapa desde la recepción hasta su entrega al cliente.

**-MENÚ:** Carta del día donde se relacionan las comidas, postres y bebidas.

**-PLATO:** Alimento terminado entregado al cliente.

**-RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Acciones de una organización para responsabilizarse del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente, donde estas acciones:

- son coherentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible y sustentable;
- están basadas en el comportamiento ético, cumplimiento con las leyes e instrumentos intergubernamentales aplicables;
- están integradas en las actividades en curso de la organización.

**-RESTAURANTE:** Establecimiento donde se vende comida para ser consumida en el mismo lugar, tanto elaborado en el establecimiento como producido por terceros.

**-SANEAMIENTO:** Acciones destinadas a mantener o restablecer un estado de limpieza y desinfección en las instalaciones, ambientes y equipos, para impedir la contaminación microbiana del producto.

# SELLO DE CALIDAD CERTIFICADA TIERRA DEL FUEGO FIN DEL MUNDO

## PROTOCOLO PARTICULAR PARA RESTAURANTES

### BIBLIOGRAFÍA

- Restaurants and other industrial Kitchens, KRAV organic standards 2006.
- Norma de producción orgánica para elaboradores LETIS S.A., 2009.
- Protocolo particular de Productos Gourmet, 2011.
- Manual de Calidad Turística para Restaurantes - Dir Cetur – 209
- Manual de Buenas prácticas de Manipulación de Alimentos para restaurantes y servicios afines – Plan Nacional de Calidad Turística de Perú – 2008
- Sistema de Gestión de la Calidad en el sector Agroalimentario