

CASO REAL · DIAGNÓSTICO ESTRUCTURAL

Formación sin sistema no es seguridad alimentaria.

Restauración colectiva social

Diagnóstico estructural y diseño de sistema APPCC aplicado.

JIWA BIRU CONSULTORA

EL CONTEXTO — RESTAURACIÓN COLECTIVA SOCIAL

Colectividad social, no restauración comercial. El encargo no era mejorar un servicio: era determinar si lo que existía constituía un sistema de control o una suma de buenas prácticas sueltas.

EL CENTRO

Centro de restauración colectiva con comensales en régimen de residencia permanente. Colectividad social, no restauración comercial.

EL SERVICIO

Servicio diario de desayuno, comida y cena, sin interrupción posible. No hay día en que el sistema pueda dejar de funcionar.

LA DIFERENCIA CRÍTICA

El comensal no elige dónde come. Depende íntegramente del sistema del centro para alimentarse con seguridad.

En colectividad social el margen de error no lo absorbe el cliente. Lo absorbe una persona que no puede elegir otra cosa.

EL DATO DE PARTIDA — SOBRE QUÉ SE SOSTIENE

LO QUE SÍ EXISTÍA

- Identificación de platos por colores según alergia
- Bandejas y recipientes diferenciados por comensal
- Registros documentados
- Conocimiento de los alérgenos principales
- Personal con formación de manipulador en vigor
- Voluntad real de hacerlo bien

NIVEL DE INFORMACIÓN AL ENTRAR

Registros parciales. La documentación existía, pero no estaba integrada: cada pieza se llevaba por separado y no había trazabilidad entre fases.

QUÉ SE OBSERVÓ

Recorrido del plato especial desde cocina hasta el comensal, en servicio real. Recepción de producto y verificación de fichas técnicas. Qué ocurre cuando el servicio se satura.

El problema no era que no hicieran nada. Era que lo que hacían no estaba conectado entre sí.

EL DIAGNÓSTICO — QUÉ ESTABA PASANDO REALMENTE

NO HAY SISTEMA · SOLO PROCEDIMIENTOS SUELTOS

Procedimientos aislados, no integrados

Identificación por colores, recipientes diferenciados y registros funcionaban cada uno por su cuenta. Ninguno estaba enlazado con el siguiente ni dependía de que el anterior se hubiera cumplido.

CONTRADICCIÓN ABIERTA · CONTROL EN COCINA ↔ CONTROL EN ENTREGA

Trazabilidad que se rompe entre cocina y entrega

La identificación del plato especial se sostiene dentro de cocina. Entre la salida y la entrega al comensal no hay ningún punto que vuelva a comprobarla.

RIESGO ESTRUCTURAL · SIN BARRERA DE VERIFICACIÓN

Alérgenos identificados sin protocolo de gestión del riesgo

Los alérgenos de cada comensal están identificados y el equipo los conoce. No existe un procedimiento que convierta ese conocimiento en una comprobación obligatoria antes de servir.

TENSIÓN · FORMACIÓN ↔ OPERATIVA REAL

Formación en vigor sin procesos que la traduzcan

La formación de manipulador está vigente. Lo que no hay es un proceso escrito que fije qué se verifica, quién lo verifica y dónde queda registrado.

MÉTODO ROCAMORA

Cada hallazgo se clasifica como Alineado, Tensión o Contradicción abierta.

Cuando existe documentación pero no sistema, la documentación no es control: es papel.

Contradicción más costosa: el control existía en cocina y desaparecía en el momento de la entrega, que es exactamente donde el error llega a la persona.

EL RIESGO ESTRUCTURAL — DÓNDE SE ROMPE LA CADENA

Supuesto técnico: el proveedor cambia la formulación de un producto y no lo comunica. Qué ocurre en cada escenario.

SIN SISTEMA

- El cambio de ficha técnica no se detecta en recepción
- El registro de alérgenos no se actualiza
- El equipo aplica el procedimiento anterior, que ya no corresponde al producto
- Ninguna fase posterior verifica
- El error solo sería visible por sus consecuencias

CON SISTEMA

- La recepción verifica etiquetado y ficha técnica en cada entrada
- El cambio se detecta y se notifica
- Se actualiza la ficha técnica y el registro de alérgenos
- Se revisan platos y comensales afectados
- El sistema absorbe el cambio sin generar riesgo

El proveedor cambia la formulación y no avisa. Un sistema bien diseñado no depende de que avise.

LA INTERVENCIÓN — EL SISTEMA DISEÑADO

1 Flujo operativo documentado

De recepción de producto a entrega al comensal: quién hace qué, en qué orden y con qué verificación en cada fase. Va primero porque sin el flujo dibujado no se pueden situar los puntos críticos.

2 Puntos críticos de control

Recepción y verificación de fichas técnicas, elaboración de menús especiales, emplatado y distribución, e incorporación de un comensal nuevo o cambio en su ficha.

3 Barrera de verificación en la entrega

Doble comprobación en el punto donde la trazabilidad se rompía: el plato especial se confirma contra la ficha del comensal antes de servirse. Corrige la contradicción más costosa.

4 Control de cambios de producto

Verificación de ficha técnica en cada recepción, enlazada con el registro de alérgenos de cada comensal.

5 Protocolo de incidencias

Qué se hace, quién actúa, en qué plazo, cómo se registra y cómo se evita la repetición.

6 Verificación periódica, ejecutada

El sistema se comprobó en la operativa real durante doce meses: revisión periódica de que lo diseñado se aplicaba en el servicio diario, no solo de que estaba escrito.

ALCANCE

Diseño e implantación del sistema completo, con seguimiento de cumplimiento durante doce meses.

EL RESULTADO — CONTROL, RIESGO Y COSTE

EFFECTOS OBSERVADOS DURANTE EL SEGUIMIENTO. NO HAY COMPARATIVA NUMÉRICA PREVIA: NO EXISTÍAN REGISTROS ANTERIORES CON LOS QUE CONSTRUIRLA.

CONTROL Y RIESGO

- Barrera de verificación en el punto donde antes no existía ninguna
- Trazabilidad completa del plato especial, de recepción a entrega
- Cumplimiento demostrable ante inspección, con registros que reflejan la operativa real
- El sistema deja de depender de que nadie se equivoque en un momento de saturación
- Verificación de cumplimiento durante doce meses: el sistema se comprobó en la operativa real, no solo en el diseño

COSTE Y OPERATIVA

- Menos mermas: el control en recepción, almacenamiento y rotación reduce la pérdida por caducidad y mal uso
- Menos desperdicio: control de entradas, fichas técnicas y planificación de menús mejoran el aprovechamiento
- Incorporaciones más rápidas: con procedimientos escritos, formar a alguien nuevo deja de depender de que un compañero tenga tiempo
- Visibilidad para la dirección: se ve dónde falla el proceso antes de que haya incidencia, no después

La seguridad alimentaria se vende como obligación legal. Su efecto real es que se tira menos comida y se controla el gasto.

LO QUE ESTE CASO ENSEÑA

1

La formación del manipulador es obligatoria y necesaria. Sin un sistema que la convierta en proceso verificable, no protege a nadie.

2

El factor humano falla siempre en algún momento. El sistema no existe para evitar que falle, sino para que el fallo no llegue al final de la cadena.

3

Un sistema sin verificación periódica vuelve a ser papel en meses. Lo que sostiene un APPCC no es el diseño, es la comprobación de que se aplica.

¿TU SISTEMA APPCC FUNCIONA EN LA PRÁCTICA O SOLO EN EL PAPEL?

No hago auditorías para cumplir el expediente. Analizo lo que ocurre de verdad en tu operativa y diseño procesos que funcionen en ella.

Diagnóstico Estructural · desde 1.200€ — Solicita tu diagnóstico

JIWA BIRU CONSULTORA

Método Rocamora · Diagnóstico estructural