



HIGIENE PARA MANIPULADORES DE ALIMENTOS

Sesión 5: Servicio al cliente en la industria de alimentos

JOSE LUIS SERRATO PATIÑO

Ingeniero de alimentos

Documento elaborado por José Luis Serrato Patiño

PLAN DE SESIÓN

1. Activador cognitivo “Para que nos capacitamos”.
2. Resumen del manipulador de los alimentos.
3. Conservación de los alimentos
4. Servicio al cliente de la industria de alimentos.

ACTIVADOR COGNITIVO



¿Para que nos sirve la capacitación en momentos de crisis?

RESUMEN DEL MANIPULADOR DE LOS ALIMENTOS

Normatividad Sanitaria

Es importante conocer la normatividad que aplica para tus necesidades.

Resolución 2674 de 2013

Legislación sanitaria que rige la industria de alimentos.

Norma técnica sectorial colombiana NTS 007

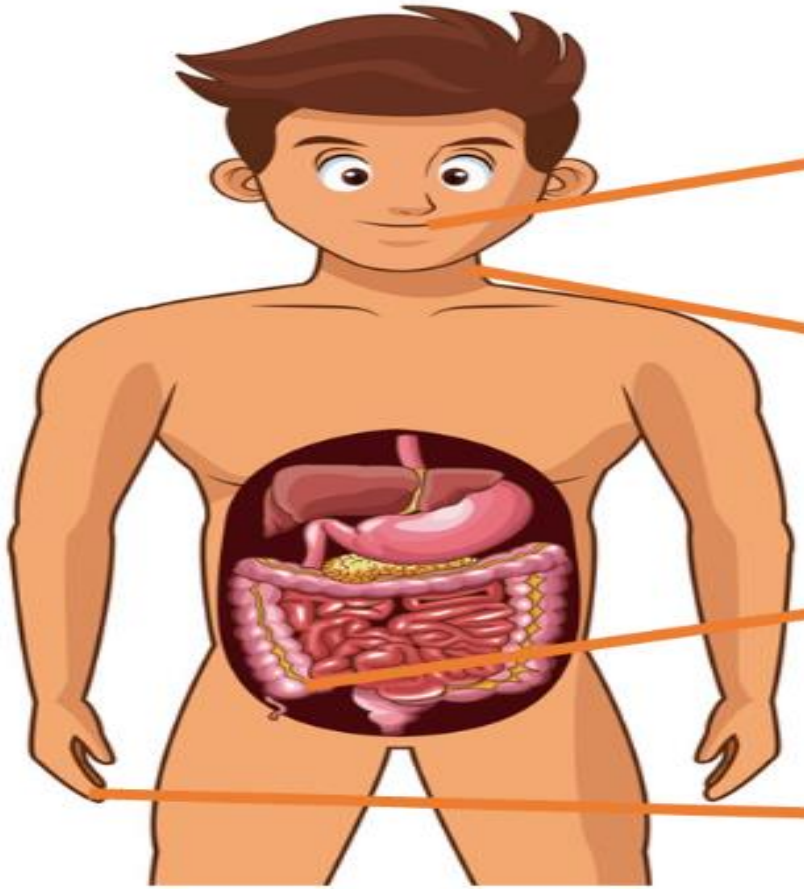
Requisitos sanitarios en los establecimientos de la industria gastronómica.



Si necesitas ampliar información sobre la legislación sanitaria vigente, puedes consultarla en el siguiente enlace.

CONSULTAR

RESUMEN DEL MANIPULADOR DE LOS ALIMENTOS

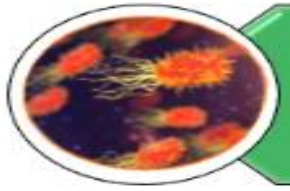




Baciloscopia



Secreción faríngea - (Frotis de garganta)



Coprocultivo



KOH – Uñas

DESCARGAR PROTOCOLO DE MUESTRAS

RESUMEN DEL MANIPULADOR DE LOS ALIMENTOS

Reconocimiento Médico

Para su tranquilidad contamos con un profesional en la salud, que hará reconocimiento médico con certificado sobre las condiciones del estado de salud del manipulador de alimentos.

CONSULTAR



ARTICULO 13. ESTADO DE SALUD.

A. El personal manipulador de alimentos debe haber pasado por un reconocimiento médico antes de desempeñar esta función. Así mismo, deber efectuarse un reconocimiento médico cada vez que se considere necesario por razones clínicas y epidemiológicas, especialmente después de una ausencia del trabajo motivada por una infección que pudiera dejar secuelas capaces de provocar contaminación de los alimentos que se manipulen. La dirección de la empresa tomar las medidas correspondientes para que al personal manipulador de alimentos se le practique un reconocimiento medico, por lo menos una vez al año.

RESUMEN DEL MANIPULADOR DE LOS ALIMENTOS

Plan de saneamiento básico

- Programa de capacitaciones
- Programa de limpieza y desinfección
- Programa de manejo integrado de plagas
- Programa de manejo integrado de residuos
- Programa de abastecimiento y potabilización de agua

RESUMEN DEL MANIPULADOR DE LOS ALIMENTOS

15 DE OCTUBRE

DÍA MUNDIAL DEL **LAVADO DE MANOS**

Lavarse las manos con agua segura y jabón interrumpe la cadena de transmisión de enfermedades. Es por ello, que debemos realizarla a conciencia antes de comer, de preparar alimentos, después de ir al baño y cada vez que lo consideremos necesario.

Pasos para un correcto lavado de mano:

AL COMENZAR, HUMEDECER LAS MANOS CON AGUA Y JABÓN



Fuente: www.aysa.com.ar

RESUMEN DEL MANIPULADOR DE LOS ALIMENTOS



RESUMEN DEL MANIPULADOR DE LOS ALIMENTOS

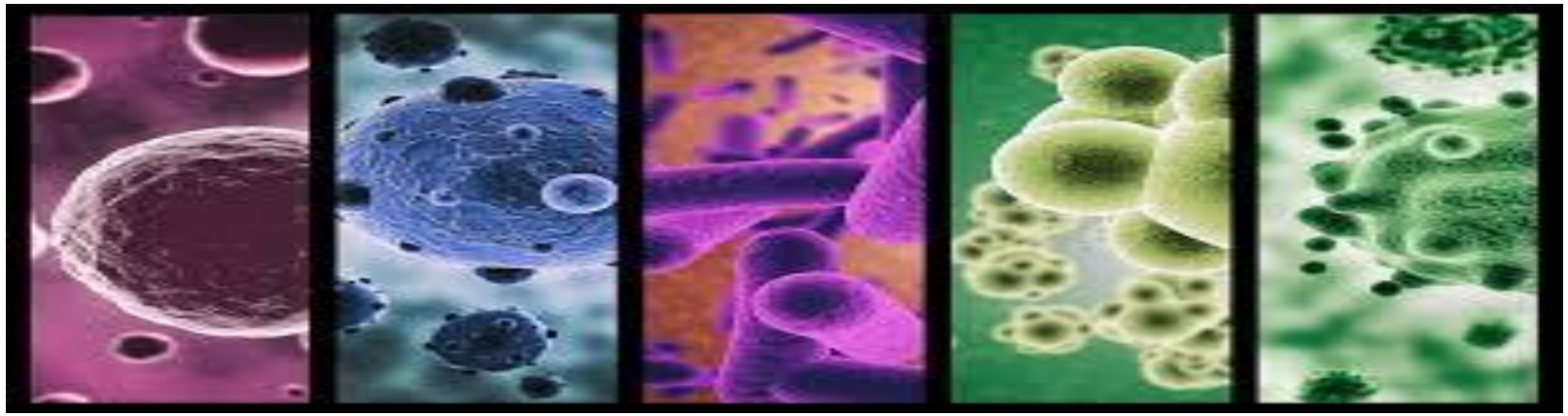


RESUMEN DEL MANIPULADOR DE LOS ALIMENTOS

Microorganismos: Son seres unicelulares o pluricelulares que no se ven a simple vista, son los seres vivos más abundantes de nuestro planeta. Para que nos hagamos una idea, tan solo en el cuerpo humano hay aproximadamente un centenar de billones de microbios.
Son, además, los más pequeños: para poder observarlos es necesario un microscopio que aumente la imagen al menos mil veces. Los microbios son el origen de todo lo que vive, se extienden por todo el planeta y fueron los que produjeron todo el oxígeno de la atmósfera terrestre.

En el caso de la industria de alimentos, los microrganismos de interés son:

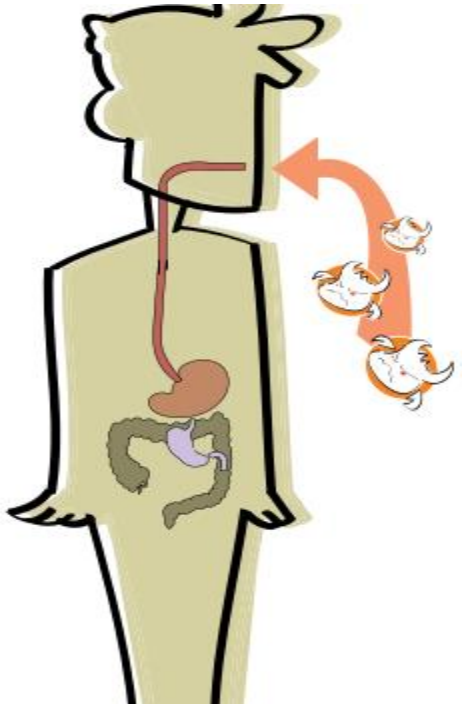
- Virus
- Parásitos
- Hongos (Mohos y levaduras)
- Bacterias



RESUMEN DEL MANIPULADOR DE LOS ALIMENTOS

¿Qué son las Enfermedades transmitidas por los alimentos? (ETA)

Las enfermedades de transmisión alimentaria (ETA) son aquellas enfermedades de carácter infeccioso o toxico, causadas por agentes (biológicos, químicos o físicos) que penetran al organismo usando como vehículo un alimento.



Un alimento contaminado es aquel que contiene microorganismos como bacterias, hongos, parásitos, virus; o toxinas producidas por los microorganismos.

Infecciones

Producidas por alimentos contaminados con microorganismos.

Intoxicaciones

Producidas por alimentos contaminados con toxinas o sustancias tóxicas.

Toxi- Infecciones

Producidas por la ingesta de alimentos contaminados por microorganismos patógenos o sus toxinas.

CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS



Es un conjunto de procedimientos y recursos para preparar y envasar los productos alimenticios, con el fin de guardarlos y consumirlos después de un tiempo.



Su principal objetivo es prevenir o retardar el daño causado por los microorganismos, y por ende su efecto nocivo sobre el alimento, obteniendo un producto de larga duración para su consumo.

CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Variación del grado de temperatura

Calor

- Pasteurización
- Cocción
- Esterilización
- Uperización



Frio

- Refrigeración
- Congelación
- Ultracongelación







CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Reducción de la humedad o actividad acuosa

- Desecación y deshidratación
- Liofilizado
- Ahumado
- Evaporación











CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Conservación química o adición de sustancias

- Salazón
- Azucarado
- Acidificación





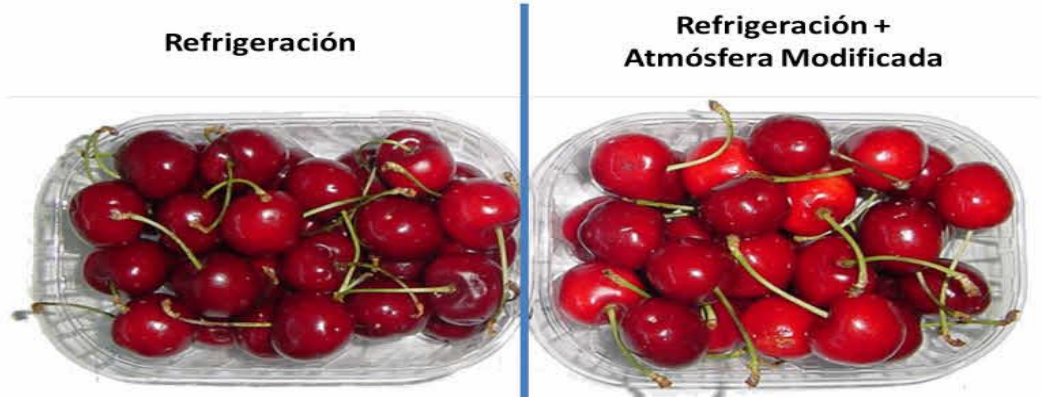


CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Técnicas industriales

- Enlatado
- Envasado al vacío
- Atmosferas controladas







CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS



SERVICIO AL CLIENTE



SERVICIO AL CLIENTE

¿Qué piensan los consumidores?

El **34%** de los consumidores globales dice que espera salir a comer más a menudo que en los últimos 12 meses.

La salud y el bienestar están en la mente de los consumidores de todo el mundo.
Más del 90% de los consumidores considera las opciones de menú saludable almenos como "algo importante".



La mayor prioridad a la hora de escoger un restaurante



Calidad de la comida
62%



Precio total
44%



Variedad del menú
25%



Ubicación
24%

SERVICIO AL CLIENTE

HIGIENE E INOCUIDAD

- Personal manipulador de alimentos
- Instalaciones, infraestructura y equipos.

RELACIÓN CON EL CLIENTE

- Marketing digital
- Entrega domicilios
- Tendencias

ACTIVIDAD

Describa el ABC del manipulador desde el aprendizaje obtenido durante la formación.

