

La consultoría como estrategia de mejora en la calidad e inocuidad de la industria alimentaria

Elia Trejo, Natalia Trejo y Jonatan Zúñiga

E. Trejo, N. Trejo y J. Zúñiga.
Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital. Carr.Ixmiquilpan-Capula Km.4 Col.El Nith, Ixmiquilpan, Hidalgo.
etrejo@utvm.edu.mx

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2013

Abstract

We report the results from a process of consulting on a dairy products company quality and safety problems in their products. The diagnostic tool was the verification guide NOM-251-SSA1-2009, we examined the compliance to this standard, the areas of opportunity and based on these proposals for improvement were established. As results establishing a consulting model to be transferred to other sectors of the food area and additionally as a result of the execution of the consulting process microenterprise found that partially meets the requirements of the standard but has no way to prove this made since records are not, hence the proposal focuses on the design improvement of procedures, work instructions and forms.

19 Introducción

Ante el dinamismo del entorno en el que se desarrolla la industria alimentaria en materia de calidad e inocuidad de sus productos, se hace evidente la necesidad de adaptarse a él; razón por la cual en ocasiones los empresarios y microempresarios de este ramo requieren ayuda encontrándose con la disyuntiva de no saber a quién recurrir para implementar sistemas de calidad e inocuidad. Debido a ello, cobra importancia la figura del agente de cambio en búsqueda de su contratación para el diagnóstico e implementación de una consultoría tendiente a la mejora en materia de calidad e inocuidad alimentaria.

En ese sentido, en este artículo se presenta un trabajo de consultoría realizado en una microempresa de la industria láctea, donde a través de un proceso de diagnóstico se evalúa el nivel de aplicación de la NOM-251-SSA-2009, como una estrategia para garantizar la calidad e inocuidad de sus procesos contribuyendo a un mejor posicionamiento de la empresa en el mercado. El proceso de consultoría puede ser adecuado y/o adaptado a otros sectores de la industria alimentaria a fin de mejorar en los rubros de calidad e inocuidad.

Sobre el proceso de consultoría

Según Kubr (2009) la consultoría organizacional es el servicio prestado por una persona o personas independientes y calificadas en la identificación e investigación de problemas relacionados con políticas, organización, procedimientos y métodos de trabajo de una organización y la recomendación de medidas apropiadas para su solución y la prestación de asistencia en la aplicación de dichas recomendaciones.

El trabajo de consultoría se entiende como un servicio al que los directores de empresas o dueños pueden recurrir si sienten necesidad de ayuda en la solución de problemas.

El trabajo del consultor empieza al surgir alguna situación juzgada insatisfactoria y susceptible de ser mejorada y termina, idealmente, en una situación que se ha producido un cambio que constituye una mejora.

En ese sentido Audirac (2007) considera que el cliente en una consultoría es todo organismo o empresa pública o privada que requiere ayuda y trata de resolver un problema e implementar una idea o plan.

Para poder implementar un plan de manera adecuada el cliente debe determinar qué tipo de consultoría desea implementar dentro de su empresa. Schein (2009) distingue dos tipos de consultoría: la de ubicación y la de enfoque. La de ubicación se subdivide en interna y externa y la de enfoque se ramifica en consultoría de proceso y de tarea, todas contribuyen a la optimización de las áreas de oportunidad generadas por la organización.

Una vez que el cliente ha determinado que tipo de consultoría va implementar en su empresa, es preciso que este se concientice en que no se van a visualizar el cambio de una manera inmediata, sino que los resultados se tendrán que implementar de una manera paulatina pero sistemática.

Sobre la calidad e inocuidad de los alimentos

El sector de alimentos posee la particularidad de tener una mirada más atenta que otras áreas de mercado, en el resguardo de la calidad e inocuidad en su operación, debido a las repercusiones que un error al respecto pueda ocasionarles a los consumidores.

En ese sentido los productores de la industria láctea se han venido preocupando por el cumplimiento a la normatividad que garantice la calidad e inocuidad de sus productos, tal es el caso de la Norma Oficial Mexicana (NOM)-251-SSA1-2009.

La Norma Oficial Mexicana (NOM)-251-SSA1-2009, se refiere a las prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, publicada el 1 de marzo del 2010 en el Diario Oficial de la Federación y entró en vigencia a finales de noviembre de ese mismo año.

Su objetivo es el establecer los requisitos mínimos de buenas prácticas de higiene que deben observarse en la elaboración de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios y sus materias primas, con el fin de evitar su contaminación a lo largo de su proceso (Arroyo, 2001 y Bravo 2002).

La norma establece que las fábricas de alimentos deben contar con la información y registros de las diferentes etapas de sus procesos: recepción de materia prima y de envase o empaque, fabricación, almacenamiento y distribución, rechazos, equipo e instrumentos para el control de las fases de producción, limpieza, control de plagas y capacitación del personal (Ferrandis, 2012; Serra y Fernández, 2010).

Por lo anterior, el cumplimiento de los establecimientos de alimentos a dicha norma, permite desarrollar una cultura de la calidad para producir alimentos inocuos, especialmente para las micro, pequeñas y medianas industrias.

Es común que observar, especialmente las microempresas del área de alimentos, tengan dificultades para la implementación de la NOM-251-SSA1-2009 por lo cual se vuelve preciso el requerir ayuda a un consultor de tal manera que este sugiera cuales son los mecanismos para su implantación, ejecución y evaluación, razón por la cual cobra importancia el contar con un proceso estructurado y sistematizado de consultoría que garantice el éxito del servicio que se ofrece al microempresario.

19.1 Materiales

Se trabajó con una microempresa de productos lácteos ubicada en el municipio de Tezontepec de Aldama, Hgo., La venta de sus productos es al mayoreo, siendo su mercado principal el estado de Toluca. Elabora queso tipo "Oaxaca" en presentación de 5 Kg, crema natural, crema compuesta y requesón en presentaciones de 20 Kg.

19.2 Métodos

Para lograr el objetivo planteado se trabajó en dos fases, las cuales se describen a groso modo.

Fase 1. Generación del modelo de intervención en la microempresa

Con la finalidad de garantizar el éxito en la intervención en la microempresa y contribuir con ella en la mejora de la calidad e inocuidad de sus procesos y productos, se estableció un modelo o plan de consultoría, dado que cuando se carece de experiencia es común que los objetivos no se logren o se logren torpemente.

Fase 2. Aplicación del modelo de intervención de consultoría en la microempresa

A partir del modelo de intervención de consultoría en la microempresa del giro de lácteos, se trabajó con cada una de las etapas. En este documento solo se muestran las acciones realizadas en las etapas del diagnóstico y acción, mismas que dan origen a los resultados mostrados.

- a) Evaluación del estado actual de la microempresa en relación con la implementación de la NOM-251-SSA1-2009.

Con la finalidad de evaluar el estado actual, en materia de cumplimiento de la NOM-251-SSA1-2009, se aplicó en la microempresa la guía de verificación (Anexo 1) que incluye cerca de 6 *items* por cada punto a evaluar. Los puntos a evaluar fueron: 1.

Instalaciones y áreas; 2. Equipos y utensilios; 3. Servicios; 4. Control de operaciones; 5. Control de envasado; 6. Higiene Personal; 7. Retiro del producto; 8.

Información sobre el producto; 9. Documentos y registros; 9.1 Materias primas; 9.2 Fabricación; 9.3. Almacenamiento y distribución; 9.4 Productos fuera de especificaciones; 9.5 Control de las fases de producción; 9.6 Limpieza; 9.7 Retiro del producto; 9.8 HACCP.

La evaluación se realizó por cada punto utilizando una escala de 1 a 5; donde, 1=no cumplimiento; 2=deficiente; 3=regular; 4= cumplimiento parcial y 5= cumplimiento total del punto de la norma. Para analizar dicha información se realizó la suma de la puntuación por rubro evaluado y se calculó el cumplimiento porcentual.

- b) Propuesta de mejora en relación con la NOM-251-SSA1-2009.

Derivado del diagnóstico se establecen las propuestas de mejora, para lo cual fue necesario analizar las brechas existentes entre lo que se realiza actualmente en la microempresa y las que propone la norma de apoyo.

19.3 Resultados y discusión

En atención a los objetivos y la metodología planteada se presentan los resultados obtenidos para cada una de las fases previamente descritas.

Fase 1. Generación del modelo de intervención en la microempresa

Con la finalidad de intervenir adecuadamente en la microempresa se decidió trabajar con una consultoría de enfoque por tarea e interna (Schein, 2009), dado que solo se buscó ayudar al cliente (microempresa de lácteos) a resolver un problema concreto en este caso determinar el nivel de implementación y aplicación de la NOM-251-SSA1-2009.

Una vez que la microempresa se contactó con el consultor y aceptó la necesidad de ayuda para evaluar dentro de su empresa el estado de implementación de la NOM-251-SSA1-2009, éste y el cliente conjuntamente emprendieron una serie de actividades para alcanzar los objetivos y los cambios deseados. Posterior a esta etapa, el consultor estableció un proceso de consultoría dividido en seis fases básicas, las cuales se describen en la figura 1.

Destaca que cada fase fue subdividido en varias subfases o en actividades paralelas, con la finalidad de que el modelo o proceso de consultoría fuera flexible en relación con la dinámica de la microempresa.

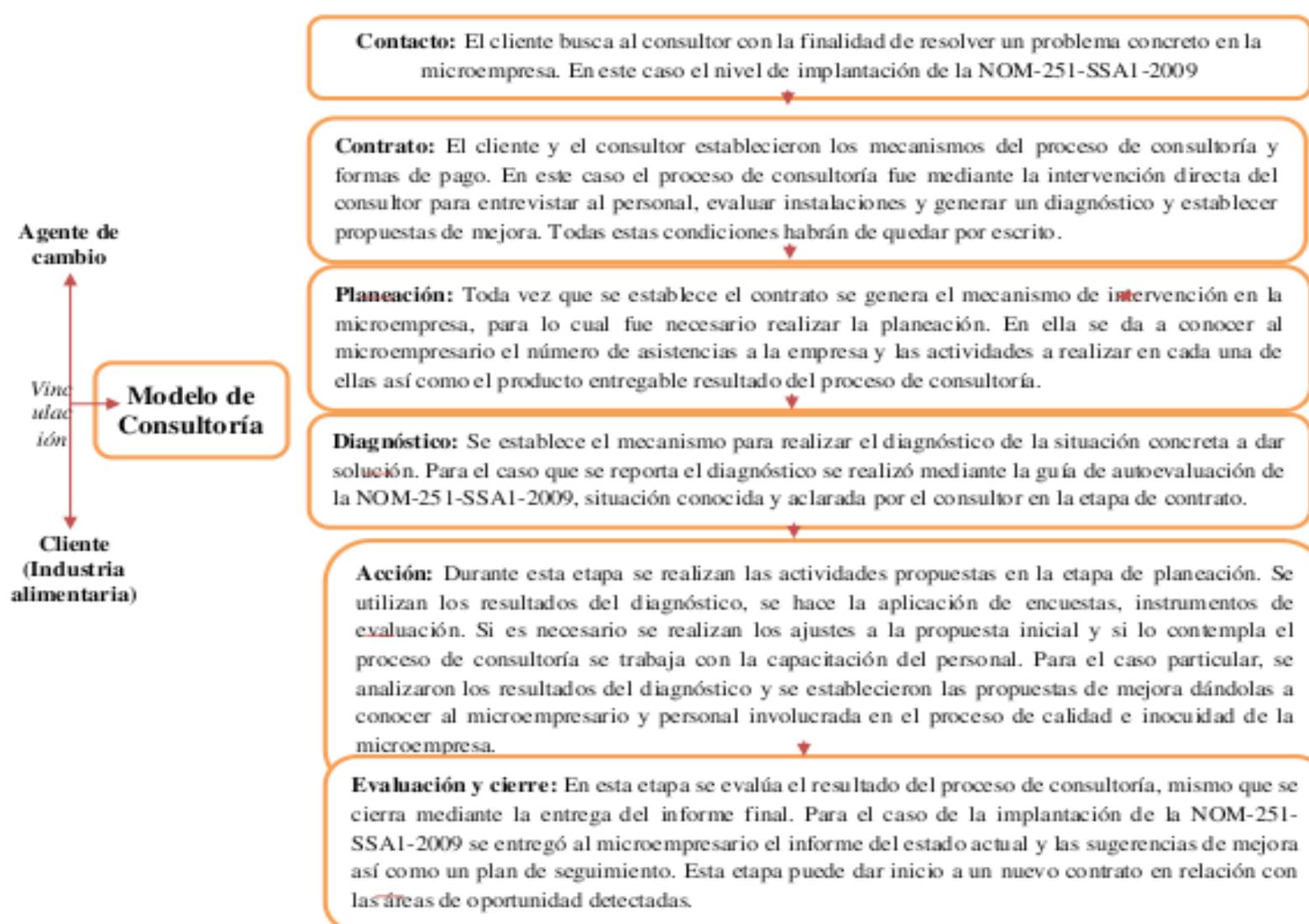
Es importante destacar, de acuerdo a la experiencia, que cuando el proceso de consultoría se concluye satisfactoriamente da pauta para iniciar un nuevo proceso, por lo cual la presencia del consultor con “buenos resultados” se hace permanente dentro de la organización.

Lo anterior se logra cuidando el aspecto técnico y el humano, coincidiendo con lo que señala Kubr (2009) quien refiere que para que se tenga un proceso de consultoría eficaz, este debe estar interrelacionado con los elementos que permitan la consecución del cambio, siendo la razón de ser de la consultoría dentro de la organización.

Durante el proceso de consultoría y en la etapa de evaluación de la misma se detectó que el cliente consideró benéfico este proceso para su microempresa dado que manifestó que:

- a) Le permitió aprovechar su capacidad de resolver problemas de corrección, de perfeccionamiento y de creación;
- b) Recibió ayuda intensiva en forma transitoria;
- c) Obtuvo un punto de vista imparcial y novedoso en la solución de problemas;
- d) Se le facilitó la corrección de las acciones de mejora en materia de calidad e inocuidad alimentaria;
- e) Estableció un programa de implantación de soluciones y en algunos casos, puso en práctica las soluciones sugeridas, dado que se requiere de tiempo para su implantación total;
- f) Permitted bajar costos y aumentar la rentabilidad de su inversión.

Figura 19 Propuesta de un modelo de intervención para un proceso de consultoría



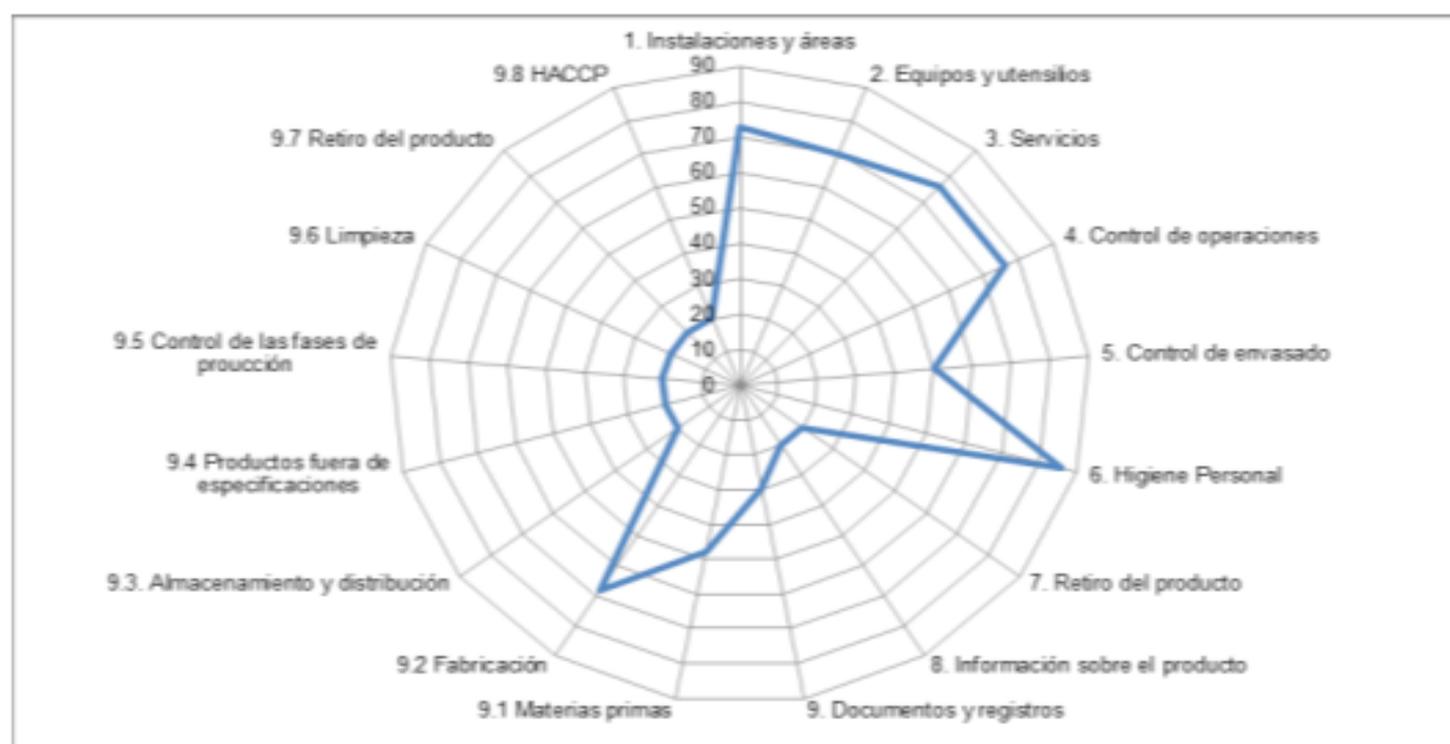
Fase 2. Aplicación del modelo de intervención de consultoría en la microempresa

Toda vez que se desarrolló el modelo de intervención se procedió a ejecutarlo, aunque se trabajó con todas las etapas tal como se describe en la fase 1, en este apartado solo se muestran los resultados derivados de la fase de diagnóstico y acción.

a) Evaluación del estado actual de la microempresa en relación con la implementación de la NOM-251-SSA1-2009.

Atendiendo la metodología descrita en el apartado anterior y derivado de la fase diagnóstica se evaluó el estado actual de la microempresa sobre la implementación de la NOM-251-SSA1-2009 (figura 19.1) encontrándose que hay cumplimiento a la norma. Sin embargo, al momento de solicitar registros de dichas actividades se observó que no hay formatos adecuados para realizar esta actividad únicamente se realizan anotaciones en una bitácora, por lo cual cuando se reciben visitas de supervisión e inspección de la SSA no se puede mostrar un cumplimiento de lo que solicita la norma. Lo anterior, es la razón por la cual durante el diagnóstico se observan brechas de hasta un 80% entre lo que se hace y lo que pide la norma. Los puntos de mayor cumplimiento se observan en la fabricación o elaboración del producto, la higiene del personal, el control de operaciones, servicios, equipos y utensilios.

Figura 19.1 Diagnóstico de la implementación de la NOM-251-SSA1-2009, en una microempresa de lácteos



b) Propuesta de mejora en relación con la NOM-251-SSA1-2009.

En atención a lo encontrado durante el diagnóstico, se establecieron las propuestas de mejora (tabla 19), las cuales se centran en la elaboración de procedimientos y formatos que permitan dar cuenta del cumplimiento de la norma; asimismo, es importante destacar que dentro de la organización se debe invertir en la capacitación del personal para mejorar su nivel de involucramiento y compromiso en cada una de sus actividades, debido a que de ello depende el mejorar en la calidad e inocuidad de los productos y por consecuencia el reconocimiento en el mercado, sin importar el tamaño de la empresa.

Tabla 19 Propuesta de mejora en la implementación de la NOM-251

Punto e la norma	Área de oportunidad	Acción de mejora
1. Instalaciones y áreas	Implementación de un sistema de manejo de residuos. Reorganización del área de almacenamiento	Implementación de un sistema de manejo de residuos. Organización de los insumos de acuerdo al tipo de producto que se quiera colocar
2. Equipos y utensilios	Falta identificación adecuada para equipos y utensilios.	Diseño de etiquetas basadas en una simbología por color (Amarillo área de materia prima, verde producción; azul limpieza y negro residuos)
3. Servicios	Implementación de un sistema de logística de limpieza, designando a una persona encargada del abastecimiento de los contenedores de jabón. Capacitar al personal haciendo hincapié para que esta acción sea frecuente.	Horario de limpieza por área, designando personal de la misma para limpiar o desinfectar cualquier material o utensilio que pudiese ocasionar contaminación alguna que modifique o ponga en riesgo la inocuidad del producto.
4. Control de operaciones	Implementación de procedimientos y controles de operación. Elaboración de formatos de verificación de temperatura que aseguren la inocuidad del producto.	Diseño de formatos para el registro de temperatura.

5. Control de envasado	Monitorear constantemente este proceso tratando de evitar desviaciones del mismo.	No hay incumplimiento en este punto solo se debe monitorear el proceso.
6. Higiene Personal	Elaboración e implementación de procedimientos para el control de higiene de las visitas externas a la empresa.	Capacitación para el correcto lavado de manos y colocar en partes visible el procedimiento de este proceso. Evaluar la efectividad de las Buenas Prácticas de Manufactura.
7. Retiro del producto	Destinar un área donde se resguardarán sólo los productos retirados del mercado, evitando la contaminación cruzada.	Asignar un área fuera del área de producción para el retiro del producto el cual debe estar identificado por lote.
8. Información sobre el producto	Elaborar un programa de rastreabilidad que controle los movimientos e identificación de los productos elaborados.	Implementar el sistema de identificación por lotes, agregando un código al producto terminado, la fecha y una clave de la región de elaboración.
9. Documentos y registros	Se presentan desglosados a continuación:	
9.1 Materias primas	Elaborar e implementar de formatos de registros para la aceptación de materias primas y envases.	Implementar un procedimiento para la recepción de materia prima, mismo que se acompaña de un formato de recepción de materias primas.
9.2 Fabricación	Implementación de un sistema de lotificación de productos. Establecimiento de especificaciones de aceptación de producto terminado.	Durante la fabricación se deben incluir formatos para el control de proceso de producción.
9.3. Almacenamiento y distribución	Elaboración de formatos en los cuales evidencien la entrada y salidas del producto. Elaboración de registros de temperatura durante el almacenamiento y transporte del producto.	Propuesta de formatos para el almacenamiento y distribución del producto y monitoreo de temperaturas.
9.4 Productos fuera de especificaciones	Elaboración de procedimientos y registros para el manejo de productos no conformes.	Se elaboró un formato para identificar el lote, y cantidad de producto rechazado, así como el cliente que lo rechazo.
9.5 Control de las fases de producción	La implementación de un plan de mantenimientos de equipos. Registros o certificados de calibración de instrumentos utilizados durante la producción.	Solicitar a los proveedores de los equipos los certificados de calibración de los instrumentos utilizados en el proceso de producción.
9.6 Limpieza	Elaboración e implementación de procedimientos, en los cuales se especifique los productos a utilizar, la concentración y la frecuencia con la cual se realizará la limpieza.	Se elaboró un formato para la planeación, monitoreo y evaluación de la limpieza de equipos y utensilios.
9.7 Retiro del producto	Implementación de un plan para el retiro de productos en el mercado. Elaboración de registros de cada retiro realizado.	Generación de formatos para tener control sobre los productos que se están retirando del mercado.
9.8 HACCP	Identificación y evaluación de peligros en las diferentes etapas del proceso	Con los procedimientos anteriores se estará dando cumplimiento a Buenas Prácticas de Manufactura y Procedimientos Operativos Estandarizados; para la identificación de peligros y riesgos es necesario monitorear el proceso y establecer Puntos Críticos, Puntos Críticos de Control y Acciones Correctivas.

19.4 Conclusiones

El presente trabajo da cuenta de la necesidad de contar con un modelo para el proceso de consultoría en empresas del área alimentaria, dado que esta constituye una clave fundamental para lograr la permanencia y rentabilidad de los procesos en el sector y en el mercado, debido a que coadyuva a liberar el potencial de una empresa para maximizar su desempeño.

Durante el proceso de consultoría cobra importancia la comunicación en dos sentidos (cliente-consultor), donde se busca la creación de fortalezas y el trabajo permanente y continuo de las debilidades, así como resolver conflictos y establecer propuestas de mejora.

Por otro lado, la producción de alimentos inocuos requiere que todas aquellas personas que intervienen a lo largo de la cadena alimentaria, reconozcan que la responsabilidad principal la tienen quienes producen alimentos, los elaboran y los comercializan.

Durante el trabajo realizado y como resultado del proceso de consultoría se detectó que la aplicación de la norma, en la microempresa de estudio, se hace de forma intuitiva; es decir, no hay evidencias (registros) de ellos. Esto es debido por un lado a la falta de capacitación y adiestramiento para el monitoreo de los procesos y por el otro porque se carece de manuales que incluyan los procedimientos, instrucciones de trabajo y formatos que faciliten y agilicen las actividades de tal manera que no se dedique un tiempo innecesario a las actividades administrativas asociadas a la adecuada aplicación de la norma.

Lo anterior refleja, la necesidad de trabajar en procesos de consultoría en las pequeñas y medianas empresas, a fin de coadyuvar en la calidad e inocuidad de productos alimenticios.

Finalmente el modelo de consultoría propuesto es susceptible de ser transferido a otros sectores de la industria alimentaria, dado que es primordial que este trabajo sea sistemático, organizado, estructurado y que exista un documento final que dé cuenta de los resultados del proceso.

19.5 Referencias

- Audirac, C. C. (2007). *Desarrollo organizacional y consultoría*. Editorial Trillas. México, D. F.
- Arroyo, G.G. (2001). *Guía para la elaboración de procesamientos y registros en establecimientos que procesan alimentos*. Secretaría de Salud. México. Pág. 128.
- Bravo, M. F. (2002). *El manejo higiénico de los alimentos*. 2ª. Edición. Editorial LIMUSA. México. Pág. 168.
- Ferrandis, G. G. (2012) *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias*. Editorial Síntesis. México. Pág. 234.
- Kubr, M. (2009). *La consultoría de empresas, guía para la profesión*. Editorial Limusa. México, D. F.
- Schein, E. H. (1969). *Consultoría de Procesos, su papel en el desarrollo organizacional*. Fondo Educativo Interamericano. México, D. F.

Serra, B. J.A.; Fernández, S.I. (2010). *Calidad y seguridad en el sector agroalimentario*. Editorial Trillas. México. Pág. 734.

NOM-251-SSA1-2009. Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.

Anexo 19 Guía de verificación para la NOM-251-SSA1-2009

II DISPOSICIONES APLICABLES PARA FÁBRICAS / PRODUCCIÓN	
1. INSTALACIONES Y ÁREAS	Valor
1. Cuenta con áreas específicas para almacenamiento de materias primas, producto en proceso, producto terminado, en cuarentena, devoluciones, producto rechazado o caduco. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.1.1)	
2. Existe un área específica para el depósito temporal de residuos, delimitada y separada del área de producción. (RCSPyS Art. 30 y 31, NOM 251, 6.1.2)	
3. Los pisos cuentan con declive suficiente hacia las coladeras para evitar encharcamientos. (RCSPyS Art. 30 y 33, NOM 251, 6.1.3)	
2. EQUIPOS Y UTENSILIOS	
4. Los equipos para proceso térmico cuenta con termómetro colocado en un lugar accesible para su monitoreo y lectura. (RCSPyS Art. 30 y 33, NOM 251, 6.2.2)	
5. Los recipientes ubicados en las áreas de producción están identificados y son de fácil limpieza. (RCSPyS Art. 30 y 33, NOM 251, 6.2.1)	
3. SERVICIOS	
6. La dirección de la corriente de aire no es de un área sucia a un área limpia. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.3.6)	
7. Cuenta con tarja para el lavado de utensilios que tienen contacto directo con materias primas y productos en producción, de uso exclusivo para esta actividad. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.3.1)	
8. Cuenta con un área exclusiva para el lavado de artículos empleados para la limpieza. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.3.2)	
9. Cuenta con estaciones de lavado o desinfección de manos accesibles al área de producción. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.3.3)	
10. Las estaciones de lavado cuentan con agua, jabón o detergente y desinfectante, toallas desechables o dispositivo de secado por aire caliente y/o depósito para toallas, con tapa oscilante o con acción de pedal. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.3.5)	
4. CONTROL DE OPERACIONES	
11. Se supervisa la aplicación de procedimientos y controles de operación. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.4.1 (d))	
12. Se monitorean las operaciones que contribuyen a la inocuidad del producto. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.4.1 (g))	
13. Los instrumentos de control de proceso están en buenas condiciones. (RCSPyS Art.30, NOM 251, 6.4.3)	
14. Para reducir el riesgo de contaminación por materia extraña y sustancias químicas indeseables se utilizan dispositivos o procedimientos para tal fin. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.4.5)	
15. Se aplican controles que evitan el uso de materias primas en las que puedan existir peligros que no logren reducirse a niveles seguros por los procedimientos normales de inspección, clasificación o elaboración. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.4.6)	
5. CONTROL DE ENVASADO	
16. Las condiciones del envasado son tales que se evita la contaminación del producto. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.5.1)	
17. Los envases reutilizables son de fácil limpieza. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.5.2)	

6. HIGIENE DE PERSONAL	
18.	En las áreas en donde el personal entra en contacto directo con materias primas, envase primario, producto en producción y terminado sin envasar, equipos y utensilios, tiene el cabello corto o recogido. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.8.1 (a))
19.	En las áreas en donde el personal entra en contacto directo con materias primas, envase primario, producto en producción y terminado sin envasar, equipos y utensilios, tiene las uñas limpias, recortadas y sin esmalte. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.8.1 (a))
20.	En las áreas en donde el personal entra en contacto directo con materias primas, envase primario, producto en producción y terminado sin envasar, equipos y utensilios, no usa joyas o adornos en manos, cara, boca, lengua, orejas, cuello y cabeza. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.8.1 (b))
21.	En las áreas en donde el personal entra en contacto directo con materias primas, envase primario, producto en producción y terminado sin envasar, equipos y utensilios, no porta objetos (plumas, lapiceros, termómetros, sujetadores, etc.) en bolsillos superiores de la vestimenta. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.8.1 (c))
22.	En las áreas en donde el personal entra en contacto directo con materias primas, envase primario, producto en producción y terminado sin envasar, equipos y utensilios, utilizan protección que cubra totalmente cabello, barba y bigotes, así como ropa protectora. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.8.1 (d))
23.	Los visitantes utilizan protección que cubra totalmente cabello, barba y bigote, así como ropa protectora. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.8.1 (d))
24.	El personal porta cubre pelo y cubre boca limpios y en buen estado. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.8.2)
25.	Los productos retirados del mercado se mantienen bajo supervisión y resguardo en un área específica e identificada de la empresa hasta que se determinen las acciones pertinentes. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.7.2)
7. INFORMACION SOBRE EL PRODUCTO	
26.	Los productos pre envasados cuentan con clave para la identificación del lote. (RCSPyS Art. 20 y 30, NOM 251, 6.9.1)
27.	Los productos pre envasados que se transportan o distribuyen están identificados. (RCSPyS Art. 9, 25 y 30, NOM 251, 6.9.2)
9.1. MATERIAS PRIMAS	
28.	Cuenta con especificaciones o criterios para la aceptación o rechazo de materias primas. (RCSPyS Art. 13 y 30, NOM 251, 6.6.1)
29.	Cuenta con registros, reportes o certificados de calidad para la aceptación o rechazo de materias primas. (RCSPyS Art. 13 y 30, NOM 251, 6.6.1)
30.	Cuenta con especificaciones o criterios para la aceptación de envase y/o empaque. (RCSPyS Art. 21 y 30, NOM 251, 6.6.1)
31.	Cuenta con registros, reportes o certificados de calidad para la aceptación o rechazo de envase y/o empaque. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.6.1)
9.2. FABRICACIÓN	
32.	Cuenta con procedimiento o método de fabricación en donde se indique: ingredientes, cantidades, orden de adición, controles aplicables y descripción de las condiciones en que se llevan a cabo las fases de producción. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.4.1 (e) y 6.6.1)
33.	Cuenta con especificaciones de aceptación o rechazo del producto terminado. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.6.1)
34.	Cuenta con registros del control de las etapas de producción, (tiempos, temperatura, presión, pH, línea de producción, entre otros). (RCSPyS Art. 30 y 39, NOM 251, 6.6.1)
35.	Cuenta con documentación que demuestre la evaluación del producto terminado para su aceptación y liberación. (RCSPyS Art. 30 y 39, NOM 251, 6.6.1)
36.	Cuenta con un sistema de lotificación que permite la rastreabilidad del producto. (RCSPyS Art. 20 y 30, NOM 251, 6.6.1)
9.3. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	
37.	Cuenta con registro de entradas y salidas indicando producto, lote, cantidad y fecha. (RCSPyS Art. 30 y 39, NOM 251, 6.6.1)

38. Cuenta con registros de temperatura de los equipos de refrigeración o congelación durante el almacenamiento. (RCSPyS Art. 30 y 39, NOM 251, 6.6.1)	
39. Cuenta con registros de temperatura de refrigeración o congelación del transporte del producto. (RCSPyS Art. 30 y 39, NOM 251, 6.6.1)	
9.4. RECHAZOS (PRODUCTOS FUERA DE ESPECIFICACIONES)	
40. Cuenta con procedimientos para el manejo del producto que no cumple especificaciones. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.6.1)	
41. Cuenta con registros para manejo del producto que no cumple especificaciones. (RCSPyS Art. 30 y 39, NOM 251, 6.6.1)	
9.5. EQUIPO E INSTRUMENTOS PARA EL CONTROL DE LAS FASES DE PRODUCCIÓN	
42. Cuenta con programa de mantenimiento de equipos e instrumentos. (RCSPyS Art. 30 y 33, NOM 251, 6.6.1)	
43. Cuenta con registros o reportes de mantenimiento de los equipos. (RCSPyS Art.30 y 39, NOM 251, 6.6.1)	
44. Cuenta con programa de calibración de instrumentos. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.6.1)	
45. Cuenta con certificados de calibración de los instrumentos para control de las fases de producción (balanzas, termómetros, manómetros, etc.). (RCSPyS Art.30 , NOM 251, 6.6.1)	
46. Cuenta con registros de verificación de calibración de los instrumentos para el control de las fases de producción (balanzas, termómetros, manómetros, etc.). (RCSPyS Art. 30 y 39, NOM 251, 6.6.1)	
9.6. LIMPIEZA	
47. Cuenta con procedimientos específicos de limpieza para instalaciones, equipos y transporte. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.6.1)	
48. Cuenta con programas de limpieza para instalaciones, equipos y transporte. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.6.1)	
49. Cuenta con registros de limpieza para instalaciones, equipos y transporte. (RCSPyS Art. 30 y 39, NOM 251, 6.6.1)	
9.7 RETIRO DE PRODUCTO	
50. Cuenta con un plan para retirar del mercado cualquier lote identificado de un producto que represente un peligro para la salud del consumidor. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.7.1)	
51. Cuenta con registros de cada retiro realizado. (RCSPyS Art. 30, NOM 251, 6.7.3)	
52.	
9.8 HACCP	
53. Cuenta con el análisis de los peligros relacionados con materias primas, producto y proceso. (NOM 251 Apéndice A)	