



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

FACULTAD DE INGENIERÍA

PRÁCTICA PROFESIONAL

ANÁLISIS DE OPERACIONES Y SEGUIMIENTO DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

GRUPO ROBLE HONDURAS

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

INGENIERO INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

PRESENTADO POR:

11541092 REBEKA KATHERINE HOUGHTON PADGETT

ASESOR: ING. MENDEL NELSON

CAMPUS: TEGUCIGALPA; SEPTIEMBRE, 2020

RESUMEN EJECUTIVO

La práctica profesional fue realizada en Grupo Roble Honduras siendo este una parte integral del conglomerado empresarial Grupo Poma, el cual tiene operaciones comerciales e industriales en América y el Caribe. La empresa se enfoca en el desarrollo de centros comerciales, complejos hoteleros, centros corporativos, y zonas residenciales. Siendo uno de los principales desarrolladores de Centros Comerciales a nivel nacional.

El departamento de Gestión de la Calidad es el encargado de cumplir con los requisitos de los clientes, los procedimientos, la excelencia operativa y la mejora continua. Grupo Roble se rige bajo estrictas políticas de calidad las cuales se centran en brindar la mejor experiencia a sus clientes, fortalecer las habilidades de sus colaboradores, innovar, hacer uso eficiente de sus recursos, operar bajo estándares de clase mundial y sobre todo mantener la excelencia operativa que siempre los ha distinguido, contando con una certificación de ISO 9001: 2015.

El trabajo realizado durante la práctica profesional fue de asistente de Sistemas de Gestión de Calidad, donde se realizaron: controles de inventario de bioseguridad para el centro comercial que presentaba la mayor diferencia entre el inventario real y el registrado, a partir del cual se logró ubicar el 80% de los insumos no registrados, además del estudio de consumo del gel antibacterial, instalando un proceso de relleno de dispensadores estandarizado a nivel nacional y un formato para el control exclusivamente de Saniquat Plus, un insumo utilizado para la desinfección de superficies.

Se contribuyó en la creación de formatos para el control de los servicios de fumigación documentando 156 fumigaciones realizadas a nivel nacional. Se realizó la modificación de los formatos de revisión de limpieza con el objetivo de incluir la desinfección de las superficies y objetos de acuerdo con las normas de bioseguridad. Se aportó en el análisis de 4 nuevos riesgos provenientes de la situación de pandemia que se vive actualmente, las cuales fueron incluidas en las matrices de riesgos, y se coordinaron servicios de inspección y fumigación para los 3 centros comerciales del país

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	Introducción.....	2
II.	Generalidades de la Empresa.....	3
2.1	Descripción de la Empresa.....	3
2.1.1	Ubicación.....	3
2.2	Descripción del Departamento o Unidad.....	4
III.	Planteamiento del Problema.....	5
3.1	Precedentes del Problema.....	5
3.2	Definición del Problema.....	5
3.3	Objetivos del Proyecto de Mejora.....	6
3.3.1	Objetivo General.....	6
3.3.2	Objetivos Específicos.....	6
IV.	Marco Teórico.....	6
4.1	Gestión de Sistemas de Calidad.....	6
4.1.1	Definición.....	6
4.1.2	Principios de la gestión de calidad.....	6
4.1.3	Beneficios.....	7
4.2	Bioseguridad.....	7
4.2.1	Definición.....	7
4.2.2	Protocolos de Bioseguridad.....	7
4.3	Gestión de Inventario.....	8
4.3.1	Definición.....	8
4.3.2	Beneficios.....	8

4.3.3	Factores por considerar.....	8
4.4	Matriz de Riesgo	9
4.4.1	Definición.....	9
4.4.2	Estimación y valoración de riesgo.....	9
4.4.3	Valoración de los riesgos.....	10
4.4.4	Determinación de nivel de riesgo	10
4.5	Indicadores de Calidad.....	11
4.5.1	Definición.....	11
4.5.2	Características	11
4.5.3	Beneficios.....	11
4.6	Ciclo PHVA1.....	12
4.6.1	Definición.....	12
4.6.2	Pasos.....	12
4.7	Estandarización de Procesos	14
4.7.1	Definición.....	14
4.7.2	Beneficios.....	14
4.7.3	Diagrama de flujo.....	14
4.7.4	Manual de Procesos	15
V.	Metodología	16
5.1	Variables de Investigación.....	16
5.1.1	Variables objetivo específico 1	16
5.1.2	Variables objetivo específico 2	16
5.1.3	Variables objetivo específico 3	16
5.2	Técnicas e Instrumentos Aplicados.....	16

5.2.1	Técnicas.....	16
5.2.2	Instrumentos	17
5.3	Materiales	17
5.4	Población y Muestra.....	17
5.5	Metodología.....	18
5.6	Cronograma de Actividades.....	19
VI.	Desarrollo.....	22
6.1	Resultados y Análisis	22
6.1.1	Objetivo #1	22
6.1.2	Objetivo 2.....	30
6.1.3	Objetivo 3.....	33
VII.	Conclusiones	51
VIII.	Recomendaciones.....	51

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Organigrama Grupo Roble	4
Ilustración 2: Estimación de nivel de riesgo	9
Ilustración 3: Valoración de riesgos	10
Ilustración 4: Ciclo PHVA.....	12
Ilustración 5: Simbología Diagrama de Flujo.....	15
Ilustración 6: Cronograma de Actividades.....	21
Ilustración 7: Indicador Consumo de Gel Antibacterial por Centro Comercial.....	25
Ilustración 8: Diagrama de funciones para el relleno de dispensadores de gel	27
Ilustración 9: Cotización Fumigación.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diferencia inicial en Inventario EPP e Insumos	23
Tabla 2: Diferencia final Inventario EPP e Insumos	23
Tabla 3: Diferencia Porcentual en Inventario EPP e Insumos	24
Tabla 4: Resumen Relleno de Dispensadores de Gel Antibacterial.....	26
Tabla 5: Formato Control Saniquat Plus.....	29
Tabla 6: Matriz de Riesgos (Covid- 19).....	31
Tabla 7: Formato Control Servicios de Fumigación MP TGU.....	34
<i>Tabla 8: Formato Inspección Multiplaza TGU.....</i>	<i>38</i>
Tabla 9: Formato Original Revisión Diaria Limpieza Areas Comunes.....	42
Tabla 10: Formato modificado Revisión Diaria Limpieza Áreas Comunes	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Análisis de Consumo de Gel Antitibacterial	54
Anexo 2: Formato Control Servicios de Fumigación MP SPS.....	57
Anexo 3: Formato Control Servicios de Fumigación MM TGU	58
Anexo 4: Formato Original Revisión Diaria Limpieza Baños.....	60
Anexo 5: Formato Modificado Revisión Diaria Limpieza Baños.....	63
Anexo 6: Formato Original Revisión Diaria Limpieza Food Court	66
Anexo 7: Formato Modificado Revisión Diaria Limpieza Food Court	68

LISTA DE SIGLAS Y GLOSARIO

AENOR: Asociación Española de Normalización

ASOHMET: Asociación Hondureña de Medicina del Trabajo y Salud Ocupacional

CC: Centro Comercial

EPP: Equipo de protección personal.

ISO: Organización Internacional de Normalización.

MM: Metromall Tegucigalpa

MP SPS: Multiplaza San Pedro Sula

MP TGU: Multiplaza Tegucigalpa

RR.HH.: Recursos Humanos.

SGC: Sistema de gestión de la calidad.

UNAH: Universidad Autónoma de Honduras

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad y el análisis de las operaciones son de gran importancia para las empresas. El primero tiene como objetivo proporcionar a sus clientes lo que necesitan, en el momento preciso, por lo cual se requiere tener un control de todas las actividades necesarias para cumplir esta meta. Este control va de la mano con el análisis de las operaciones, cuyo objetivo es la búsqueda de puntos clave en los que se puedan realizar mejoras, para poder así incrementar la productividad de la empresa.

En el presente informe se detalla el trabajo realizado en Grupo Roble como requisito de graduación de Practica Profesional. Este tuvo lugar en el área de Operaciones y el área de Gestión de Calidad en Grupo Roble. El mismo se desglosa de la siguiente manera; primeramente, se detallan las generalidades de la empresa tales como la descripción de esta y la descripción del departamento donde se realizó el trabajo. Luego de esto le sigue los precedentes del problema y la descripción de este, seguido del marco teórico, el cual fue realizado con una revisión previa de literatura. Posteriormente se describe la metodología utilizada, el desarrollo de las actividades, los resultados de estos y finaliza con las conclusiones y recomendaciones para la empresa.

II. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Grupo Roble es una parte integral del conglomerado empresarial Grupo Poma, los cuales tienen operaciones comerciales e industriales en América y el Caribe. La empresa se enfoca en el desarrollo de centros comerciales, complejos hoteleros, centros corporativos, y zonas residenciales.

En 1962 Grupo Roble inicio sus operaciones en El Salvador, donde por medio de varios proyectos, ayudo a la modernización de este país. Es uno de los grupos comerciales más grandes de Centroamérica, contando con alrededor de 20 centros comerciales en la región y construyendo más de 60,000 viviendas y 4 centros corporativos.

Desde su fundación, la empresa ha estado comprometida a la aportación de calidad a la vida y el desarrollo socioeconómico de los países donde opera. Este aporte ha sido por medio de la construcción y entrega de viviendas sostenibles a diferentes segmentos de la sociedad, además de la creación de nuevos empleos, proyectos con sostenibilidad con el medio ambiente.

Grupo Roble ha segmentado su mercado tanto demográficamente como geográficamente, por lo cual bajo la misma dirección regional cuenta con 4 marcas para sus centros comerciales. Este grupo cuenta con la certificación de calidad otorgada por la Asociación Española de Normalización (AENOR). Todos los centros comerciales en Honduras cuentan con la certificación ISO 9001: 2015, siendo este el único país centroamericano en el cual el 100% de sus centros se encuentran bajo norma. La gerencia opera bajo estrictas normas de calidad intentando siempre brindar al cliente tanto a los inquilinos como a los visitantes la mayor experiencia posible.

2.1.1 UBICACIÓN

Grupo Roble cuenta con 3 CC dentro del territorio nacional

Multipiazza San Pedro Sula (MP SPS): Frente al Hotel Real Intercontinental, Colonia Hernández, Boulevard del Sur

Multiplaza Tegucigalpa (MP TGU): Frente al Hotel Real Intercontinental, Boulevard Juan Pablo II

Metromall Tegucigalpa (MM): Colonia El Álamo, Tegucigalpa

2.2 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO O UNIDAD

El departamento de Gestión de la Calidad es el encargado de cumplir con los requisitos de los clientes, los procedimientos, la excelencia operativa y la mejora continua. Grupo Roble se rige bajo estrictas políticas de calidad las cuales se centran en brindar la mejor experiencia a sus clientes, fortalecer las habilidades de sus colaboradores, innovar, hacer uso eficiente de sus recursos, operar bajo estándares de clase mundial y sobre todo mantener la excelencia operativa que siempre los ha distinguido.

El trabajo realizado durante la práctica profesional fue de asistente de Sistemas de Gestión de Calidad, donde se realizaron: controles de inventario de bioseguridad, se contribuyó en la elaboración de manuales de procedimientos para los formatos de servicios de fumigación, matrices de riesgos, y se coordinaron compras y servicios para los 3 centros comerciales del país.

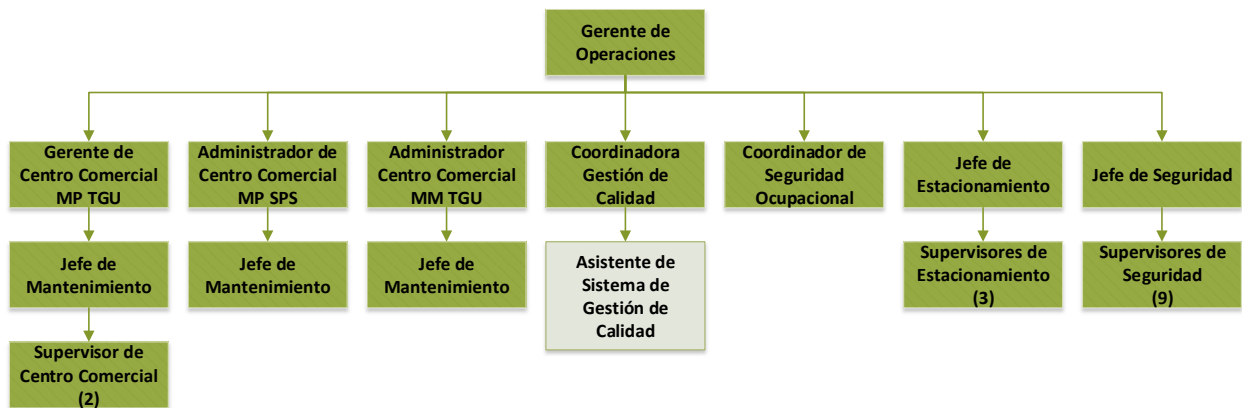


Ilustración 1: Organigrama Grupo Roble

Fuente: Grupo Roble

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 PRECEDENTES DEL PROBLEMA

Organización Internacional del Trabajo (2020) afirma que el decreto por parte de la OMS de la primera pandemia desde el siglo XX, estremeció al mundo de una manera incalculable. Además de la amenaza a la salud pública, también se afectó a la economía mundial, se tomaron medidas de protección a la población tales como restricciones para la circulación y cierre de lugares de trabajo.

La Secretaria de Trabajo y Seguridad Social reconoce la importancia de velar por la salud de los trabajadores a nivel nacional y de brindar asesoría a las organizaciones y centros de trabajo, por lo cual con colaboración de la Asociación Hondureña de Medicina del Trabajo y Salud Ocupacional ASOHMET, la Facultad de Ciencias Médicas UNAH entre otros elaboraron y aprobaron Protocolos de Bioseguridad por motivo de Pandemia COVID- 19 para diversos sectores de la población. Forbes Centroamérica (2020)

3.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Ante la reapertura inteligente y el requisito de cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, se requiere un análisis de las operaciones actuales de los centros comerciales de Grupo Roble en territorio hondureño. Teniendo como prioridad la salud de todos sus colaboradores y clientes, el departamento de Gestión de Calidad tiene como objetivo analizar la gestión y manejo de los inventarios de EPP para Covid-19, para poder asegurar la existencia de este producto para la seguridad de sus colaboradores.

Debido al cierre que existió a nivel nacional algunas de las actividades y servicios de mantenimiento y limpieza además del control de estos se encuentra desactualizado, lo cual es una no conformidad grave para la empresa.

3.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO DE MEJORA

3.3.1 OBJETIVO GENERAL

Brindar soporte técnico en los conocimientos de Ingeniería Industrial y de Sistemas, en el área de Gestión de Calidad de Grupo Roble Honduras

3.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar el control de salidas de EPP y las oportunidades de mejora.
2. Identificar nuevos riesgos originados a partir del Covid-19.
3. Implementar herramientas de control para los servicios de fumigación, limpieza y desinfección.

IV. MARCO TEÓRICO

4.1 GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD

4.1.1 DEFINICIÓN

Según Fontalvo Herrera (2006) "el sistema de gestión de la calidad es la búsqueda de enfoque de estrategias y procesos y de una empresa para proporcionar a sus clientes los servicios que necesita, oportunamente y de la manera más eficiente."

Los sistemas de gestión de calidad son todos los procesos y actividades requeridos para identificar las metas de la empresa y los recursos necesarios para lograr los resultados que se desean.

4.1.2 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000, los cuales son mencionados a continuación:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos

- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones.

4.1.3 BENEFICIOS

Normas-iso.com (2012). Al implementar y certificarse con la Norma ISO 9001, se obtiene una diferenciación en el mercado competitivo, demostrando que la empresa se rige bajo estrictos estándares de gestión de la calidad, dentro de otros beneficios se encuentran:

- Eficiencia en los procesos o actividades de la empresa.
- Mejora en la satisfacción de los clientes
- Herramienta de comunicación para mejora de la imagen de la empresa
- Aumento del acceso al mercado.
- Mejora de la comunicación interna, satisfacción de los trabajadores

4.2 BIOSEGURIDAD

4.2.1 DEFINICIÓN

“La bioseguridad es el conjunto de prácticas que reducen la probabilidad de introducción de patógenos y la subsiguiente propagación de un sitio a otro.” (Lotz, 1997)

Según Nations (2004) esto corresponde a todos los elementos físicos, químicos y biológicos necesarios para proteger el ambiente y las personas de enfermedades de alto riesgo. Una bioseguridad efectiva tiene en cuenta un rango de factores de las enfermedades.

4.2.2 PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

“Medidas preventivas en relación con el riesgo por agentes biológicos. Estas normativas son de carácter obligatorio para toda la población para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, empleadores y clientes de las diferentes actividades económicas del país.” (Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, 2020)

En el caso de los centros comerciales, se debe de estar apegado tanto al protocolo de bioseguridad de su sector, como también hacer cumplir a sus inquilinos los protocolos de su respectivo tipo de servicio.

4.3 GESTIÓN DE INVENTARIO

4.3.1 DEFINICIÓN

“La gestión de inventarios está relacionada con las funciones de aprovisionamiento y distribución de la empresa y el control que se tiene sobre el inventario.”(Fernández, 2018) Esta se basa en aspectos como cantidades, rotación, almacenamiento y abastecimiento de productos. Se requiere de un registro de las mercancías, insumos y equipo para proveer a la empresa de todas sus necesidades, este registro es fundamental para la optimización de los insumos.

4.3.2 BENEFICIOS

Fernández (2018) declara que los objetivos que siempre están presentes cuando se intenta llevar un control de inventarios son los siguientes:

- Reducir los riesgos de desabastecimiento
- Reducir los costos de compras por emergencias o de sobre inventario
- Reducir las variaciones entre la oferta de la empresa y la demanda de los clientes
- Reducir los costos de la distribución del producto

4.3.3 FACTORES POR CONSIDERAR

- Tiempos de entrega del proveedor
- Gestión estandarizada de los productos
- Falta de automatización
- Falta de monitoreo y seguimiento de inventario

Estos factores pueden dar causa a problemas como la desaparición, desperdicio o falta de disponibilidad de insumos.

4.4 MATRIZ DE RIESGO

4.4.1 DEFINICIÓN

Según la normativa de seguridad (Romero, s. f.)

“La fase más difícil de la identificación de riesgos es la identificación de los peligros. En efecto, no existe un método que garantice la identificación del 100% de los peligros existentes en una actividad; por tanto, los técnicos se ayudan de instrumentos de identificación, como las listas de chequeo, matriz de riesgos y de instrumentos de gestión, como las visitas periódicas, inspecciones planeadas, análisis de accidentes, observación del trabajo, comunicación de riesgos, etc.”

La evaluación del nivel del riesgo se la realizará mediante el uso de la matriz de riesgos (Análisis cualitativo), donde se evaluarán los riesgos (en base a los que mayor impacto y probabilidad presenten), que son los que deben ser mitigados o tratados de manera inmediata.

4.4.2 ESTIMACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGO

Esta se calcula el valor obtenido al asignar los niveles de probabilidad de ocurrencia y la severidad potencial de daño a las personas. Los valores que toma el Nivel de Riesgo se pueden visualizar en la siguiente matriz:

Nivel de Riesgo		PROBABILIDAD							
		Remota (1)		Baja (2)		Media (3)		Alta (4)	
SEVERIDAD	Leve (1)	TRI	1	AC	2	MO	3	MO	4
	Moderado (2)	AC	2	MO	4	MO	6	IM	8
	Grave (3)	MO	3	MO	6	IM	9	IM	12
	Catastrófico (4)	MO	4	IM	8	IM	12	IN	16

Ilustración 2: Estimación de nivel de riesgo

Fuente: (Lemos 2015)

4.4.3 VALORACIÓN DE LOS RIESGOS

La interpretación de resultados obtenidos tras la estimación del riesgo ayuda a establecer las medidas de control para la gestión de los riesgos, las cuales debería reflejar el principio de la eliminación del peligro cuando sea posible, seguido por el control de riesgos. A continuación, se muestra una tabla de valoración de riesgo.

No Significativo	TR	No es necesario tomar acción de control de riesgo y/o impacto ambiental.
	AC	No requiere tomar una acción de control del riesgo y/o impacto ambiental, pero se debe realizar un seguimiento sobre los controles ya establecidos, si los hubiese.
	MO	Se deben implementar medidas de control para reducir el riesgo y/o impacto ambiental, en periodos definidos de tiempo. Se debe hacer esfuerzos para reducir el riesgo y/o impacto ambiental.
Significativo	IM	No debe comenzar la actividad hasta que se hayan implementado controles (Controles sugeridos: supervisión, controles de ingeniería, permisos de trabajo, charlas de sensibilización, instructivos, otros controles administrativos, EPP, etc.) Puede que se necesiten recursos considerables para controlar el riesgo y/o impacto ambiental.
	IN	En este caso no se debe realizar el trabajo hasta tanto se haya reducido el riesgo y/o impacto ambiental a valores inferiores a este nivel. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos limitados, debe prohibirse el trabajo.

Ilustración 3: Valoración de riesgos

Fuente: (Lemos 2015)

4.4.4 DETERMINACIÓN DE NIVEL DE RIESGO

La determinación del nivel de riesgo es el resultado de confrontar el impacto y la probabilidad con los controles existentes al interior de los diferentes procesos y procedimientos que se realizan. Para adelantar esta etapa se deben tener muy claros los puntos de control existentes en los diferentes procesos, los cuales permiten obtener información para efectos de tomar decisiones, estos niveles de riesgo pueden ser: De la priorización, debe resultar el orden 58 sistemático de los riesgos, enumerados de mayor a menor de acuerdo con su probabilidad ver su impacto (Irza Chango, 2015).

4.5 INDICADORES DE CALIDAD

4.5.1 DEFINICIÓN

“Los indicadores de desempeño son todos los elementos que son medibles. En diferentes etapas de un proceso se pueden tomar mediciones las cuales ayudan a identificar la productividad en cada una de las etapas y definir en qué manera este afecta al proceso.” (Olry de Labry Lima, García Mochón, y Bermúdez Tamayo, 2017)

Los indicadores de desempeño cumplen una función vital, ya que sirven como guía para poder saber si se están cumpliendo con las metas u objetivos establecidos. Brinda información que está ligada al cumplimiento de calidad y no es simplemente un dato. Durante la selección de estos indicadores se tiene que dar mayor importancia a los procesos que sean críticos, y en los que están por debajo del nivel de calidad deseable.

4.5.2 CARACTERÍSTICAS

Según Veritier (2008) la norma UNE 66175:200312 , ayuda a definir con mayor propiedad unos objetivos realistas y concretos. Las características que señala para los objetivos son las siguientes:

- Ser medibles
- Ser alcanzables
- Estar coordinados.
- Ser desafiantes y comprometedores
- Involucrar al personal
- Poder desarrollarse en planes de actuación

4.5.3 BENEFICIOS

- ISOTools, (s. f.) enumera los siguientes beneficios del uso de indicadores de calidad:
 - Valorar la correcta aplicación de los recursos
 - Controlar y mejorar los procesos
 - Garantizar los resultados deseados
 - Mantener los estándares de calidad

- Mejorar el nivel del servicio para lograr una mayor satisfacción de los clientes.
- Orientar las actividades de mejora, mediante la implantación de acciones preventivas y el control de los resultados obtenidos.
- Poder tomar las medidas correctoras y preventivas correspondientes.

4.6 Ciclo PHVA1.

4.6.1 DEFINICIÓN

Colorado (2009) afirma que el ciclo PHVA es una herramienta que permite el mejoramiento continuo a través de una serie de actividades para el mejoramiento. Este inicia con un análisis de la situación actual, seguido de un plan de mejoramiento, la ejecución de dicho plan, luego se hace una revisión de la ejecución para evaluar si las metas del plan han sido logradas y finalmente si el experimento es exitoso se crea una acción final para lograr la estandarización de este método.

4.6.2 PASOS



Ilustración 4: Ciclo PHVA

Fuente: ELICAL (s. f.)

ISO 9001 y el ciclo PHVA (s. f.) establece que según la norma ISO 9001 las fases del ciclo PHVA son las siguientes:

1. Planear

en esta fase se requiere:

- Establecer los objetivos y sus procesos
- Establecer cuáles son los recursos necesarios
- Identificar y abordar los riesgos y oportunidades

Es indispensable el análisis de la situación actual; sus necesidades, las expectativas que se tienen y los requisitos del cliente.

2. Hacer

Esta fase implica implementar lo que se ha planificado en la etapa anterior, se deben tener en cuenta las capacidades y limitaciones de los recursos actuales e identificar los recursos que se deben obtener de forma externa.

3. Verificar

Se determina que procesos requieren seguimiento, cuáles serán estos métodos, la medición y la evaluación necesaria y también se debe determinar el cuándo se harán estas evaluaciones.

4. Actuar

La empresa debe de determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implantar cualquier acción necesaria para mejorar los productos y servicios, corregir, prevenir o eliminar los efectos no deseados y mejorar el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

4.7 ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

4.7.1 DEFINICIÓN

Es un conjunto de actividades que permiten un comportamiento estable, generando productos y servicios con calidad homogénea y bajos costos (Mazuera, s. f.). Es el desarrollo de aplicación y actualización de las medidas y especificaciones de los materiales y actividades que componen un proceso.

4.7.2 BENEFICIOS

Rodríguez (2006) Los siguientes beneficios pueden ser obtenidos por medio de la estandarización:

- Preservar el conocimiento y experiencia
- Medición de desempeño
- Facilidad de relacionar entre causas y efectos
- Dar una base para el mejoramiento de como se hace el proceso
- Provee medios para prevenir errores recurrentes
- Minimiza las variaciones

4.7.3 DIAGRAMA DE FLUJO

4.7.3.1 Definición

Es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Indica la secuencia indicada, las unidades, y los responsables de ejecución (Manene, s. f.). Es una herramienta utilizada para poder comprender y mejorar las fases que componen un proceso dentro de la empresa.

4.7.3.2 Simbología

La simbología utilizada en los diagramas de flujo debe de ser específica, para su fácil comprensión. Esta se puede ver en la Ilustración 4

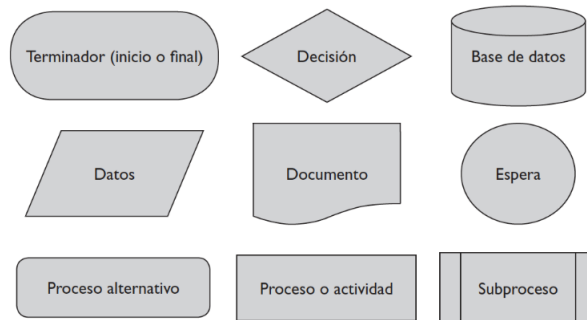


Ilustración 5: Simbología Diagrama de Flujo

Fuente:(Camisón Zornoza et al. 2011)

4.7.4 MANUAL DE PROCESOS

Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del control interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución (Vergara, 2017)

Su contenido es el siguiente:

- Introducción
- Objetivo del manual
- Propósito del procedimiento
- Alcance
- Responsabilidades
- Entradas y salidas
- Definiciones
- Descripción de actividades
- Diagrama de flujo
- Formatos y anexos

V. METODOLOGÍA

5.1 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

5.1.1 VARIABLES OBJETIVO ESPECÍFICO 1

- Demanda de EPP en cada centro comercial
- Cantidad de personal activo por CC
- Demanda de insumos de limpieza
- Locales habilitados

5.1.2 VARIABLES OBJETIVO ESPECÍFICO 2

- Ubicación del CC
- Tamaño de CC
- Cantidad de tránsito
- Mantenimientos requeridos
- Cantidad personal

5.1.3 VARIABLES OBJETIVO ESPECÍFICO 3

- Tamaño y cantidad de locales
- Condiciones iniciales del local
- Tipo de servicio del local
- Cantidad de fumigaciones recomendadas por mes

5.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

5.2.1 TÉCNICAS

- Fuentes de información empíricas

La recolección de información fue brindada por distintos colaboradores de los centros comerciales, debido a la modalidad de teletrabajo.

- Diagrama de flujo de procesos
Este brinda visualmente una descripción de las actividades y ayuda en la comprensión de la relación entre las actividades realizadas.
- Matriz de Riesgo
Matriz en la cual se enlistan los riesgos que se pueden generar en las operaciones de la empresa y en la cual se analizan sus probabilidades, frecuencias e impacto para poder gestionar un plan de acción para asumir, reducir o eliminarlos, teniendo en cuenta la inversión que se llevará a cabo para poder lograr los objetivos planteados.

5.2.2 INSTRUMENTOS

- MS Excel
Fue utilizado para la recolección y análisis de los datos obtenidos.
- MS Visio
Se utilizó en la elaboración de diagramas de flujo

5.3 MATERIALES

Se utilizaron los siguientes materiales para el desarrollo de la práctica profesional:

- Computadora
- Documentación respectiva de la empresa
- Documentación de proveedores de servicios o insumos.

5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la población estudiada, se tomarán en cuenta los tres centros comerciales de manera independiente debido a las diferencias en cuanto a tamaño por metro cuadrado, cantidad de personal, demanda de insumos, cantidad de locales abiertos y cantidad de visitantes.

5.5 METODOLOGÍA

Previo al inicio de la práctica profesional se realizó una investigación literaria sobre diferentes temas a tratar tales como control de inventarios, matriz de riesgos, normas ISO9001: 2015, diagramas de procesos, entre otros. Como requisito de la empresa también se procedió con la lectura de protocolos de bioseguridad para diferentes sectores de trabajo, tales como; centros y plazas comerciales, sector bancario, farmacias, supermercados, ferreterías, restaurantes y cadenas de suministros. Se procedió con la realización del curso de Programa de Normas Básicas de Bioseguridad Brindado por la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa.

Una vez iniciado el periodo oficial para la práctica profesional se procedió a crear un pronóstico individual para los 3 CC de la demanda de equipo e insumos para Covid, este fue utilizado para poder gestionar las compras de equipo de EPP para el mes de agosto. Se creo un formato para el control de los servicios de fumigación que brinda la empresa a sus inquilinos, para ello se utilizaron cotizaciones y control de servicios del proveedor, órdenes de servicio generadas para poder generar un cálculo bruto de ganancias generadas por este servicio y realizar los cobros respectivos para los meses de marzo, abril, mayo y junio.

Posterior a este proyecto se realizó una auditoría interna del control de entradas y salidas del EPP para Covid para MM TGU para asegurar que las cantidades en los inventarios digitales y físicos coincidieran. Se procedió con la elaboración de manuales para el correcto relleno de las ordenes de servicio de fumigación y el formato de control correspondiente. Luego se inició con la migración de información a un nuevo Formato de Matriz de Riesgos, a la cual se le agregaron nuevos riesgos y oportunidades, además de incluir las ponderaciones necesarias.

5.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TAREA	INICIO	FIN	6 de jul. de 2020							13 de jul. de 2020							20 de jul. de 2020							27 de jul. de 2020						
			6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2
			l	m	m	j	v	s	d	l	m	m	j	v	s	d	l	m	m	j	v	s	d	l	m	m	j	v	s	d
Trabajo Previo																														
Lectura de Protocolos	6-7-20	16-7-20																												
Curso de Bioseguridad	20-7-20	1-8-20																												
Lectura Bibliográfica	1-8-20	30-8-20																												
Objetivo 1																														
Auditoria de EPP Metromall	25-7-20	14-8-20																												
Objetivo 3																														
Cuadro Servicio Fumigación	20-7-20	20-9-20																												
Otros																														
Pronóstico de consumo diario EPP	20-7-20	20-7-20																												

3 de ago. de 2020	10 de ago. de 2020	17 de ago. de 2020	24 de ago. de 2020
-------------------	--------------------	--------------------	--------------------

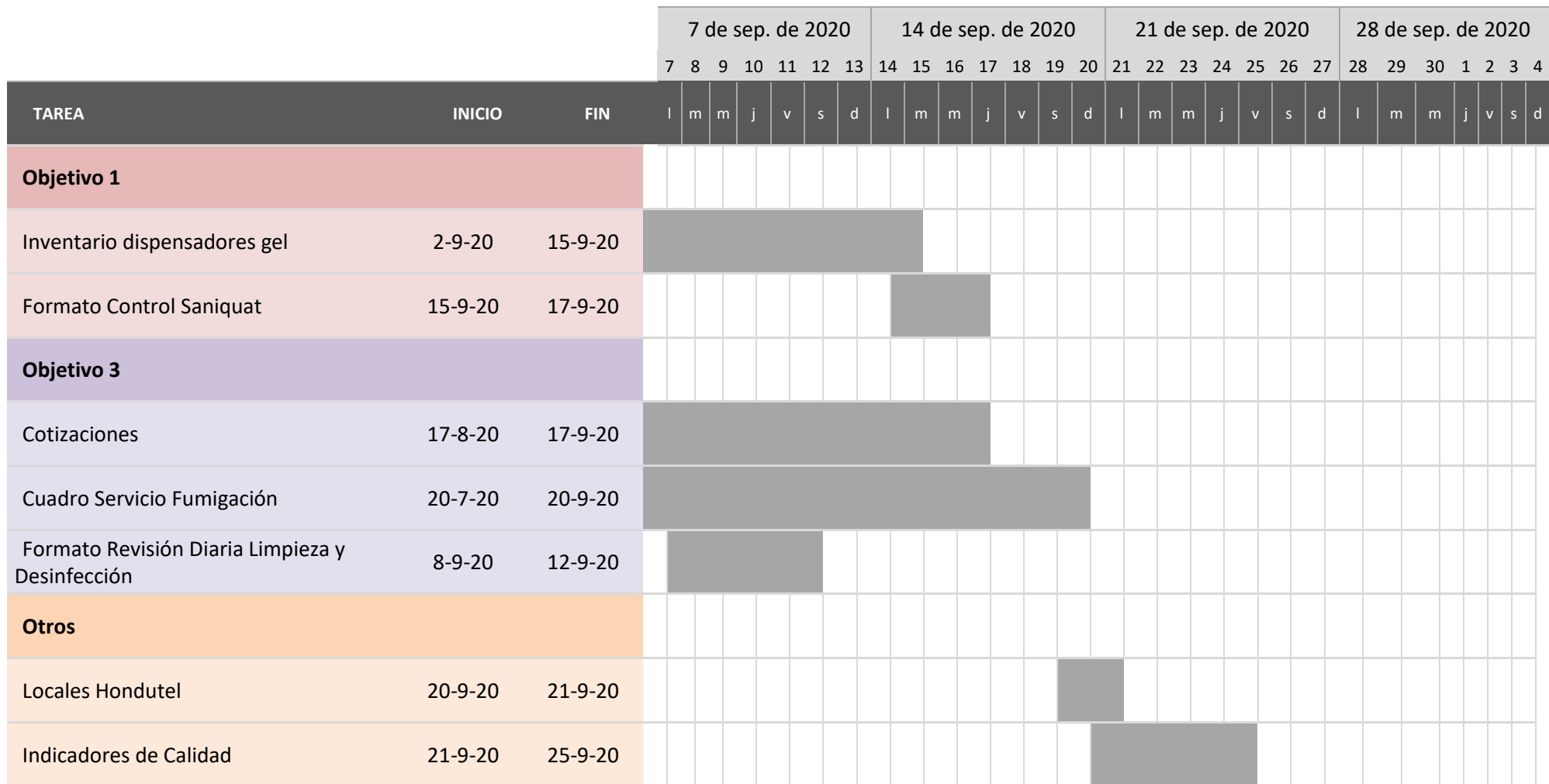


Ilustración 6: Cronograma de Actividades

Fuente: Elaboración propia

VI. DESARROLLO

6.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS

6.1.1 OBJETIVO #1

Se realizaron distintas actividades para poder analizar los controles de insumos y EPP de bioseguridad que se manejan en los 3 CC, la primera de las cuales fue una revisión de los reportes anteriores de entradas y salidas del inventario en Metromall Tegucigalpa. También se realizaron estudios a profundidad del uso de gel antibacterial y de Saniquat Plus, debido a que se estaban reportando incrementos en la utilización de estos.

6.1.1.1 Revisión de Inventarios

Se realizó una auditoría interna de los formatos de inventario de Metromall Tegucigalpa, ya que previamente este se ha destacado por tener la mayor cantidad de diferencias entre el inventario físico y los reportes brindados. Para esta actividad se requirió de imágenes de los libros de seguridad, donde se lleva registro de todas las salidas de equipo e insumos en las bodegas. también se utilizó la información de Formatos de Control de Insumos anteriores y de los registros en el Formato Actual.

A fecha 31 de julio se realizó un levantamiento de inventario por parte de la jefa de mantenimiento de MM TGU, en el cual se comparó el inventario físico y el inventario registrado y se encontraron las siguientes diferencias mostradas en la Tabla 1:

Tabla 1: Diferencia inicial en Inventario EPP e Insumos

EQUIPO/INSUMO	DIFERENCIA
MASCARILLAS KN95	28
GUANTES LATEX	993
CARETAS	5
BATA QUIRÚRGICA	1
GORRO QUIRÚRGICO	2
MASCARILLAS QUIRÚRGICAS	10
GEL ANTIBACTERIAL	51
SANIQUAT PLUS	4
COLORO	2

Fuente: (Barahona 2020)

En esta tabla se puede ver la diferencia que existía en los inventarios previo a hacer un control a profundidad de todos los movimientos registrados en los libros de seguridad e incluir valores no registrados de los formatos anteriores.

Se logró detectar fallas en los registros en todos los formatos, tanto como por error de digitación como también por error en cantidades de unidades. Estos errores se podrían deber tanto a simple descuido, como también falta de comprensión del cómo llenar los formatos. Las nuevas diferencias encontradas a fecha 13 de agosto del 2020 se pueden ver en la Tabla 2

Tabla 2: Diferencia final Inventario EPP e Insumos

EQUIPO/INSUMO	DIFERENCIA
MASCARILLAS KN95	4
GUANTES LATEX	194
CARETAS	2
BATA QUIRÚRGICA	1
GORRO QUIRÚRGICO	2
MASCARILLAS QUIRÚRGICAS	10
GEL ANTIBACTERIAL	5
SANIQUAT PLUS	1
COLORO	2

Fuente: Elaboración propia

Los datos de esta tabla fueron compartidos con la jefa de seguridad y con el Administrador del CC. presentándoles también las posibles causas de los errores y recomendaciones para solucionar esta situación. Pero debido al continuo mal control, se siguieron presentando irregularidades en los registros y se encontró la necesidad de revisar las salidas del mes de agosto. Finalmente se logró actualizar los registros de modo de dejarlos en un nuevo 0 a la fecha 2 de septiembre para que los errores anteriores no siguieran afectando el inventario. Todos los hallazgos fueron reportados al administrador del CC, el cual se reunió con el personal de seguridad

Tabla 3: Diferencia Porcentual en Inventario EPP e Insumos

EQUIPO/INSUMO	DIFERENCIA	Diferencia Porcentual
MASCARILLAS KN95	24	86%
GUANTES LATEX	799	80%
CARETAS	3	60%
BATA QUIRÚRGICA	0	0%
GORRO QUIRÚRGICO	0	0%
MASCARILLAS QUIRÚRGICAS	0	0%
GEL ANTIBACTERIAL	46	90%
SANIQAT PLUS	3	75%
COLORO	0	0%
TOTAL	875	80%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver en la Tabla 3, se lograron encontrar muchos de los artículos faltantes en los formatos proporcionados, obteniendo en promedio una diferencia porcentual del 80% del EPP e Insumos.

6.1.1.2 Análisis Consumo Gel Antibacterial vs. Trafico

Por medio de sensores en las entradas de los CC se logra generar un reporte semanal del tránsito en cada uno de ellos. Donde se puede visualizar el tráfico por hora, por día, por cada una de las entradas y distintos datos. Utilizando esta información y tomando también el consumo de galones de cada centro comercial se generó un análisis detallado de cuanto gel se está consumiendo por cada 10,000 personas. Este análisis fue necesario ya que se realizó un reporte a nivel regional y Honduras estaba por encima del indicador deseado.

El comparar los indicadores calculados y los indicadores brindados por la dirección regional, no se logró hacer una comparación justa debido a que había una diferencia en fechas, y no se contaba con la información necesaria para corregir esto. La presentación completa se puede ver en Anexo 1

De igual manera el resumen ayudó a presentar la gran discrepancia que existe en el manejo de este insumo en los diferentes CC del país, al igual que la diferencia en cantidad de dispensadores que existen en estos como se puede ver en la Ilustración 7.

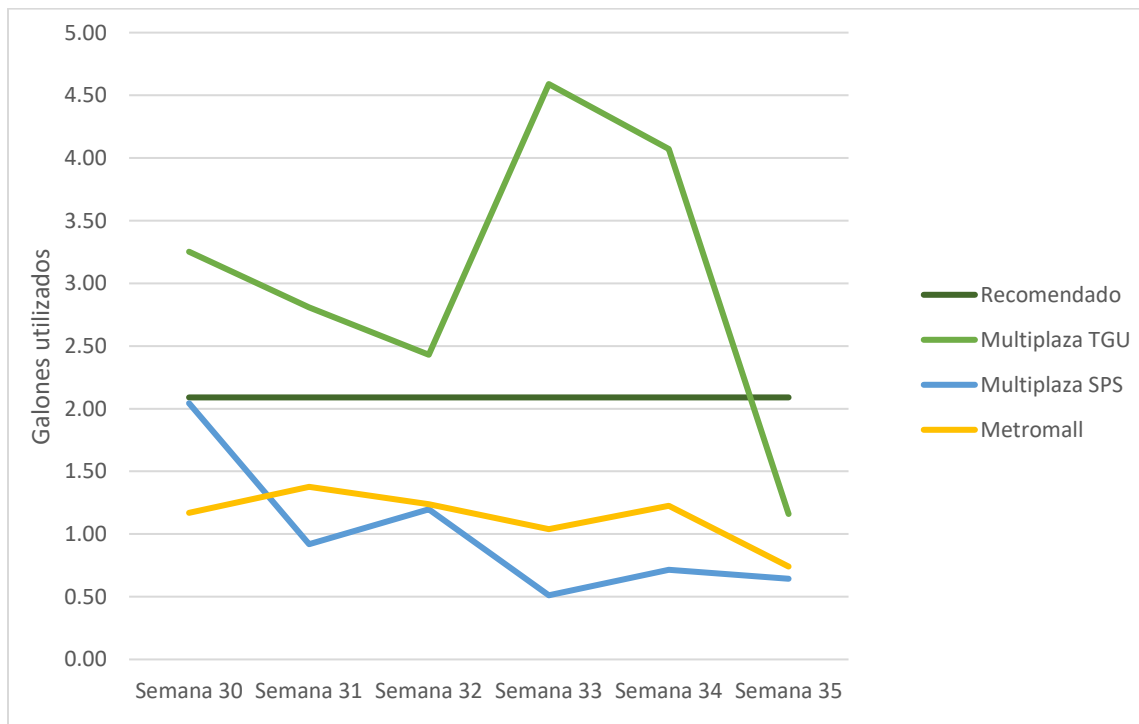


Ilustración 7: Indicador Consumo de Gel Antibacterial por Centro Comercial

Fuente: Elaboración propia.

Se puede visualizar la diferencia en el consumo de los diferentes CC, siendo Multiplaza TGU el que mayor consumo presenta, el indicador a nivel nacional es acolchado por los otros dos CC ya que estos son mucho menores que el nivel recomendado. Debido a esto se procedió a realizar llamadas a los jefes de seguridad de los CC para poder tener claro cuál era el proceso que empleaban al momento de hacer el relleno de los dispensadores. Un resumen de las respuestas se puede ver en la Tabla 4

Tabla 4: Resumen Relleno de Dispensadores de Gel Antibacterial

Parámetro	Multiplaza TGU	Multiplaza SPS	Metromall
Dispensadores	24	14	10
Galones Utilizados	4	1	1
Cantidad Operarios	4	1	1
Capacidad Llenado	100%	50%	100%
Revisión del estado de los dispensadores	No	Si	No

Fuente: Elaboración propia

Cada uno de los CC disponía de un método único de llenado de dispensadores, lo cual posiblemente afectaba el consumo del gel antibacterial. Se procedió a la elaboración de un Diagrama de Funciones cruzadas para ilustrar los pasos que se deben de tomar para este proceso, para que este sea estandarizado a nivel nacional. Se tomó en cuenta la evaporación del líquido, la cantidad de dispensadores disponibles, la salida de la cantidad de galones de gel. Este proceso recomendado se puede visualizar en la Ilustración 8.

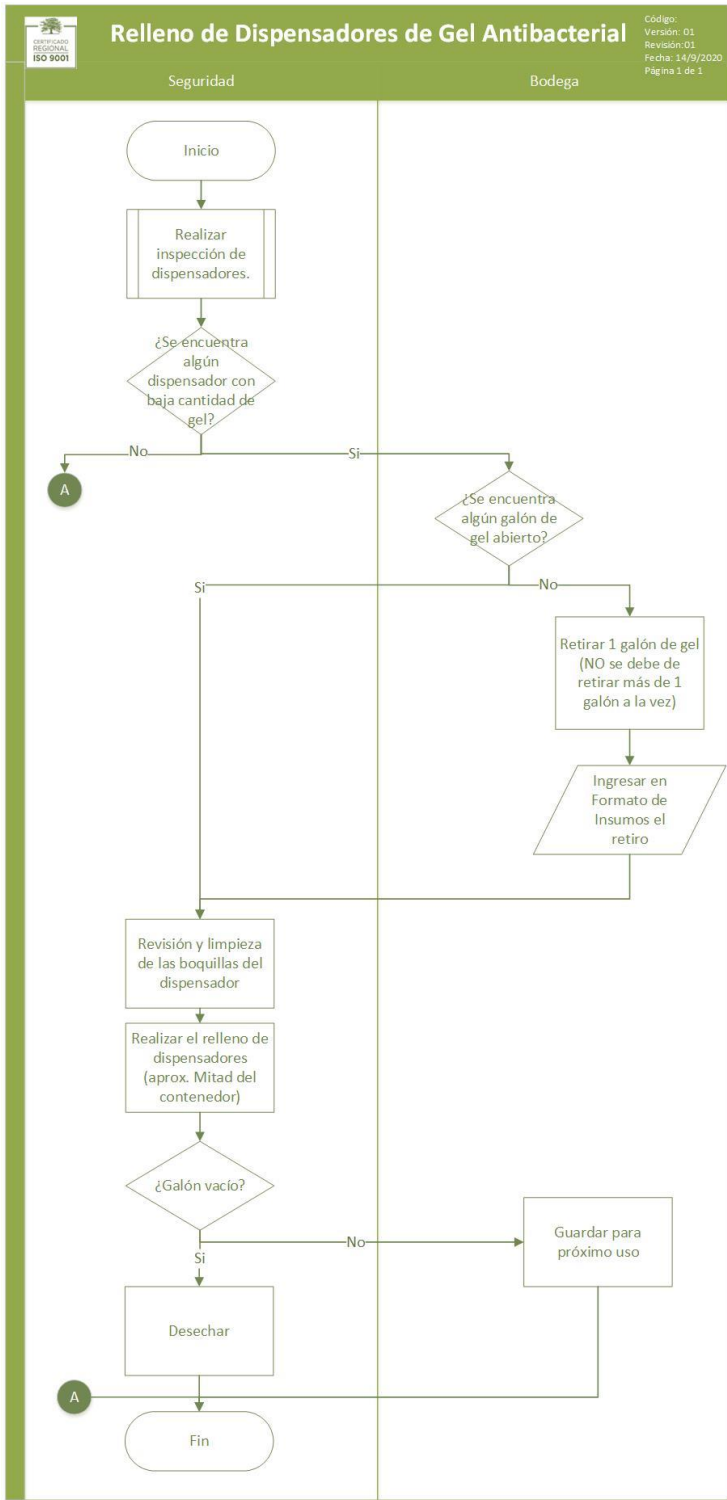


Ilustración 8: Diagrama de funciones para el relleno de dispensadores de gel

Fuente: Elaboración propia

Luego de la implementación de este sistema se logró reducir el consumo semanal de Gel en MP TGU, el cual era el CC con el indicador más alto, desde un promedio de 9 galones a un promedio de 7.5 galones.

6.1.1.3 Control Saniquat

Debido al aumento en el uso del líquido Saniquat Plus, se tomó la decisión de crear un formato exclusivamente para el control de salidas de este, se lleva un control de entradas y salidas de galones de Saniquat dentro del Formato de Inventario de Insumos y EPP, en el cual se incluyen otros insumos como cloro, gasolina, gel antibacterial, guantes, mascarillas, etc. El galón de Saniquat es diluido dentro de atomizadores. En el formato se tiene la opción de incluir la cantidad de atomizadores o galones utilizados, además del área en el cual serán utilizados, el nombre y departamento del colaborador y la fecha de uso. Este se puede ver en la Tabla 5 a continuación.

6.1.2 OBJETIVO 2

6.1.2.1 Traspaso de Matriz de Riesgo Anterior a Actual

Grupo Roble Honduras ha estado modificando durante mucho tiempo su plantilla de matriz de riesgos para incluir múltiples opciones de acuerdo con las necesidades que se han identificado. Se brindo apoyo en cuanto a la transferencia de datos del formato anterior al nuevo (no incluidos debido a motivos de confidencialidad de la empresa), esto incluyó hacer una reevaluación de los riesgos, su calificación, nivel de finalización, además de incluir nuevos riesgos orientados hacia la pandemia de Covid-19, estos siendo:

- Falta de supervisión y control en todas las operaciones
- Falta de control de plagas
- Falta de insumos y equipo de bioseguridad
- Riesgo de contaminación biológica por incumplimiento en procesos de limpieza.

En la Tabla 6 se puede visualizar el detalle de estos riesgos, incluyendo sus causas, consecuencias, valoración y plan de acción para mitigar o eliminarlas según el caso.

Tabla 6: Matriz de Riesgos (Covid- 19)

REGIONAL ISO 9001		MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES										Fecha: 15/noviembre/2018				
												Página 3 de 3				
CENTRO:		MCSS														
1. IDENTIFICACIÓN					2. PRIMERA VALORACIÓN DEL RIESGO					3. PLAN DE ACCIÓN						
N°	FECHA	PROCESO	CAUSAS DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO (¿Qué puede pasar, o cómo puede ocurrir?)	CONSECUENCIAS DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE QUE OCURRA	IMPACTO QUE PUEDE GENERAR	RESULTADO	NIVEL	TRATAMIENTO DEL RIESGO	RESULTADO ESPERADO	ACCIONES	RESPONSABLE EJECUCIÓN ACCIONES	FECHA INICIO	FECHA CIERRE	DESCRIBA EL LOGRO O RESULTADOS OBTENIDOS
18	1-mar-20	Servicio al Cliente	a. Falta de personal de supervisión o mantenimiento b. Incremento en carga de trabajo para los supervisores	Falta de supervisión y control en todas las operaciones	a. Desorden b. Pérdida de tiempo c. Inconsistencias en servicios de mantenimiento d. Fallas en equipos y servicios ofrecidos e. Posibles accidentes f. Quejas de clientes	3	4	12	ALTO	Implementar de forma inmediata planes de acción para mitigar el riesgo o sus efectos.	Reducir el riesgo	a. Mantener un calendario de las operaciones de mantenimiento preventivo b. Mantener comunicación con los colaboradores sobre las fallas que ellos noten c. Mantener en inventario equipo necesario para el mantenimiento de equipo de alto uso d. Análisis de compra de equipo con alto índice de fallas	Supervisores de Seguridad/ Administrador/ Gerente de Operaciones/ Jefe de Mantenimiento	1-ago-20		
19	1-mar-20	Sistemas de Gestión	a. Falta de control de servicios de fumigación b. Falta de limpieza en locales c. Falta de mantenimiento en tuberías	Falta de control de plagas	a. Insatisfacción por parte del cliente interno b. Consecuencias legales por parte del Ministerio de Salud c. Producto perjudicado d. Prestigio de la empresa e. Efecto negativo en la salud de colaboradores y clientes	2	5	10	MODERADO	Defina acciones de prevención	Eliminar el riesgo	a. Seguimiento de fechas de fumigación recomendadas por el proveedor b. Realizar inspecciones cotidianas con los clientes internos y proveedores para evaluar las condiciones de los locales c. Consecuencias a los clientes internos por no mantener condiciones higiénicas dentro de los locales d. Limpieza regular de tuberías	Gerente de Operaciones/ Administrador	2-ago-20		
20	1-mar-20	Cadena de suministros / Compras	a. Falta de control de inventarios b. diferencias entre el inventario real y el inventario en libros c. Falta de supervisor de bodega d. Capacitación de personal e. Falta de inventario de seguridad f. Proveedor no entregó a tiempo	Falta de insumos y equipo de bioseguridad	a. Personal no capaz de realizar limpieza adecuada b. Personal no tiene equipo de EPP básico c. Incapacidad de brindar mascarillas a clientes que no posean d. Compras de emergencia (posiblemente incremento en precio) e. Posible denuncia de empleados a SINAGER por no cumplir medidas de bioseguridad f. Aumento de casos de Covid entre los colaboradores	3	5	15	ALTO	Implementar de forma inmediata planes de acción para mitigar el riesgo o sus efectos.	Reducir el riesgo	a. Uso permanente de formato de control de inventario b. Registro de todo movimiento de insumos por parte de supervisores y respaldo de firmas de colaboradores c. Capacitación al personal encargado de bodega d. Asignar solo una persona para rellenar el formato de inventario de bioseguridad por CC	Encargado de Bodega/ Contador/ Administrador	3-ago-20		
21	1-mar-20	Limpieza	a. Incumplimiento de pasos requeridos para el proceso b. Falta de revision de limpieza c. Capacitación de personal	Riesgo de contaminación biológica por incumplimiento en procesos de limpieza	a. Consecuencias legales por parte del Ministerio de Salud b. Aumento de casos de Covid- 19 en empleados y clientes	3	4	12	ALTO	Implementar de forma inmediata planes de acción para mitigar el riesgo o sus efectos.	Reducir el riesgo	a. Uso permanente de formato de revision de limpieza b. Seguir los pasos necesarios y predeterminados para la limpieza de las diferentes areas c. Capacitación al personal	Jefe de Limpieza/ Personal de Limpieza	2-ago-20		

Fuente: Grupo Roble

Para estos riesgos se tomaron en cuenta situaciones que previamente se vivieron durante los primeros meses de cuarentena tales como: “la falta de supervisión y control en todas las operaciones” ya que no siempre se contaba con todos los supervisores y las responsabilidades eran delegadas a una sola persona. El riesgo de “Falta de insumos y equipo de bioseguridad” fue uno de los riesgos iniciales tras la noticia de la pandemia, ya que todos los centros comerciales contaban solamente con EPP e Insumos mínimos en casos de emergencia y para servicios como fumigaciones, además de que a principio de la cuarentena la disponibilidad de esos equipos era

muy baja y los costos eran elevados. El riesgo de "Falta de control de plagas" fue incluido debido al cierre de las instalaciones y debido a que por este cierre, los dueños de los locales no podían ingresar a realizar las limpiezas necesarias, además de que los servicios de fumigación que están recomendados bimensualmente para muchos de los locales no habían sido posibles hasta poco antes de la reapertura inteligente. Con esta reapertura, se hizo más aparente el último riesgo; "contaminación por incumplimiento de procesos de limpieza" la reapertura significaba un mayor tráfico de personas en los CC, los que incluyen personal de Grupo Roble, personal de los distintos locales, dueños de locales, y público general, por lo que el cumplimiento de las normas de bioseguridad para la limpieza y desinfección de las instalaciones era una de las prioridades de Grupo Roble.

Se valoraron 3 riesgos ALTO con una puntuación de 12-15 según su nivel de impacto y probabilidad de ocurrencia, y 1 riesgo MODERADO con puntuación de 10 el cual fue un riesgo que se deseaba eliminar por completo por medio de servicios de fumigación en todas las instalaciones de los CC.

Los riesgos fueron propuestos a Grupo Roble y fueron modificados durante reuniones con el personal involucrado para obtener los datos presentados previamente.

Se incluyeron en estos documentos los FODA de cada los siguientes departamentos de la empresa:

- Limpieza
- Mantenimiento
- Estacionamiento
- Compras
- Seguridad

6.1.3 OBJETIVO 3

Se realizaron distintas actividades para poder cumplir el objetivo #3, dentro de las cuales se encuentra la elaboración de un formato para el control de todos los servicios de fumigación del 2020 y modificaciones a los formatos ya existentes de revisión de limpieza en distintas áreas de los CC. Estas actividades fueron de importancia debido a que el control de fumigación se encontraba desactualizado en especial los servicios más cercanos al cierre que ocurrió durante el mes de marzo, se necesita este control para hacer los cobros a los dueños de locales y los pagos a los proveedores. Según las normas de bioseguridad vigentes uno de los requisitos es el aseguramiento de una correcta limpieza y desinfección de los objetos y las superficies, para el cual en el formato existente se incluyó el paso de desinfección para las tareas en las cuales aplica. Durante el periodo de practica una de las actividades a las cuales se les dio prioridad fue la fumigación de los locales de los Food Courts, para los cuales se requería una inspección previa con los proveedores y los dueños, se creó un formato para coordinar estos servicios en los CC de Tegucigalpa.

6.1.3.1 Documentación de los servicios de fumigación 2020

Se realizó un formato en el cual se lleva un control de los servicios de fumigación que se han brindado a los clientes internos de Grupo Roble durante el año 2020, en el cual se detallan los locales, la firma, el número de orden de servicio, el precio del proveedor, el precio a cobrar y la utilidad. Estos datos fueron obtenidos por medio de imágenes de las órdenes de servicio de grupo Roble, las órdenes de servicio y documentos de cotización de los proveedores.

Tabla 7: Formato Control Servicios de Fumigación MP TGU

FECHA	LOCAL	COSTO PROVEEDOR 1	COSTO PROVEEDOR 2	ORDEN SERVICIO	UTILIDAD (\$)	OBSERVACIONES
8/3/2020	Finca 8	40		4898	60	
13/3/2020	Little Caesars	40		4899	60	
13/3/2020	Furiwa	40		4900	60	Dirección: METROMALL
13/3/2020	Matambritas	40		4901	60	
13/3/2020	Paseo Universitario	40		4902	60	Dirección: METROMALL
13/4/2020	Burger King	10		4847	30	
13/4/2020	Little Caesars	40		4905	60	Local 5
13/4/2020	Popeyes	40		4838	60	
13/4/2020	Church's Chicken	40		4836	60	
13/4/2020	Dunkin Donuts	10		4856	30	
11/5/2020	Get Nuts	10	5	4828	30	
11/5/2020	100 Montaditos	40		4864	60	
11/5/2020	Nicolatis	10	5	4831	30	
11/5/2020	Bamba Wings	40	35	4862	60	
11/5/2020	Kimura	70	35	4862	90	
11/5/2020	El Pinche	70		4863	90	
11/5/2020	Mex Taco	40	35	4857	60	
11/5/2020	La Fonda	40	35	4858	60	
11/5/2020	Quiznos	40	35	4859	60	
11/5/2020	Praga Rolls	40	35	4830	60	
11/5/2020	Helados Sarita	40	35	4834	60	1er Nivel Ordenes de servicio con dirección en SPS
11/5/2020	Helados Sarita	40	35	4840	60	2do Nivel Ordenes de servicio con dirección en SPS
11/5/2020	Church's Chicken	40	35	4836	60	

11/5/2020	Burger King	40	35	4837	60	
11/5/2020	Popeyes	40	35		60	Sin orden de servicio
11/5/2020	Little Caesars	40			60	Sin orden de servicio
11/5/2020	Fruti Jugos	10	5	4860	30	
11/5/2020	Furiwa	40			60	Sin orden de servicio
11/5/2020	Buffalos	40	35	4846	60	
12/5/2020	Candy Station	40	35	4855	60	
12/5/2020	Mandarín Oriental	40	35	4845	60	
12/5/2020	Cafetolio	40	35	4861	60	
12/5/2020	Coffee Beans	40	35		60	Sin orden de servicio
12/5/2020	Finca 8	40		4866	60	
12/5/2020	Coco Baleadas					Sin orden de servicio
12/5/2020	Grano de Oro	10	5	4842	30	
12/5/2020	Anyoli	10	5	4839	60	
13/5/2020	Espresso Americano	40		4850	60	
13/5/2020	Parmezza	100		4908/4865	120	Doble orden de servicio (Fechas: 14/07/2020 y 09/03/2020)
13/5/2020	Matambritas	40			60	Sin orden de servicio
13/5/2020	Taco Inn	40	35	4833	60	
13/5/2020	Espresso Americano	10	5	4851	30	Kiosco
13/5/2020	Yogurtti	10	5	4832	30	
13/5/2020	Espresso Americano	40		4854	60	
13/5/2020	Espresso Americano	40		4852	60	
13/5/2020	Terceto	100		4909/ 4853	120	Doble orden de servicio
13/5/2020	Dunkin Donuts	10	5		30	Sin orden de servicio
14/5/2020	Chuck E. Cheese´s	200	180	4844	220	
27/5/2020	Purificación García	40			60	Sin orden de servicio
10/6/2020	Grupo Intur D.D.02					Sin orden de servicio
12/6/2020	Dunkin Donuts	10			30	2do Nivel Sin orden de servicio
	Galeano Café	40	35	4849	60	Sin doc. Fumigación
	Salman	40	35	4841	60	Sin doc. Fumigación

	Tutis Frozen Yogurt	40	35	4843	60	Sin doc. Fumigación
	Bigos	40	35	4848	60	Sin doc. Fumigación
	La Baguette	40	35	4829	60	Sin doc. Fumigación
	Cinnabon	10	5	4835	60	Sin doc. Fumigación
13/9/2020	100 Montaditos	40			60	
13/9/2020	El Pinche	70			90	
13/9/2020	Espresso Americano	40			60	

Fuente: Elaboración propia

Este formato ha sido de mucha importancia para poder llevar un mejor control de los servicios brindados, y para mayor facilidad para que el departamento de contabilidad haga los cobros y pagos respectivos. Documentando un total de 156 fumigaciones a los locales a nivel nacional. Por motivo de confidencialidad se omitió la columna con el nombre/ firma del cliente y los costos incluidos son ficticios. Cabe mencionar que algunos de los datos no se encontraban disponibles por falta de documentación. Los formatos para los otros CC se pueden encontrar en el Anexo 2 y Anexo 3.

6.1.3.2 Coordinación de Inspección y Fumigación locales Food Court Tegucigalpa

Debido a la pandemia, los CC permanecieron cerrados al público durante muchos meses, y como consecuencia muchos de los locales no habían sido fumigados según los periodos de tiempo establecidos por los proveedores de este servicio. Con el objetivo de evitar problemas de plagas se estableció un plan de inspección de los locales, y hacer ver a los dueños de estos, las condiciones en las que se encontraban los locales y la necesidad de hacer la solicitud de fumigación. Muchos de los dueños de locales no pudieron ser contactados, otros a pesar de haber aceptado, no llegaron el día acordado. Las fumigaciones se han estado llevando a cabo a disponibilidad de los clientes internos. Se puede ver el Formato de Inspección creado para Tegucigalpa en la Tabla 8 a continuación:

Tabla 8: Formato Inspección Multiplaza TGU

Hora Citado	Hora Finalizado	Local	Localizado	Asistido	Horario Respetado	Condición Local	Informe	Servicio de Fumigación Ofrecido	Respuesta a Servicio de Fumigación
8:00 a. m.	8:20 a. m.	Burger King							
8:00 a. m.	8:20 a. m.	Church's Chicken							
8:25 a. m.	8:45 a. m.	Little Caesars							
8:25 a. m.	8:45 a. m.	Popeyes							
8:50 a. m.	9:10 a. m.	Paseo Universitario							
8:50 a. m.	9:10 a. m.	Matambritas							
9:15 a. m.	9:35 a. m.	Mextaco							
9:15 a. m.	9:35 a. m.	Bamba Wing, Kimura, Buffalos							
9:40 a. m.	10:00 a. m.	Bigos							
9:40 a. m.	10:00 a. m.	Furiwa							
10:05 a. m.	10:25 a. m.	Coco Baleadas							
10:05 a. m.	10:25 a. m.	Mandarin Oriental							
10:30 a. m.	10:50 a. m.	Quiznos							
10:30 a. m.	10:50 a. m.	Taco Inn							
10:55 a. m.	11:15 a. m.	Fruti Jugos							
10:55 a. m.	11:15 a. m.	Praga Rolls							
11:15 a. m.	12:00 a. m.	Pizza Hut							
11:15 a. m.	12:00 a. m.	La Fonda							

Fuente: Elaboración propia

En este formato se tiene la opción de una lista desplegable para todas las columnas excepto la columna de "Informe", estas listas tienen un formato de color para hacer más fácil la identificación de los locales críticos.

6.1.3.3 Cotizaciones

Con base en a las inspecciones realizadas durante agosto, se programaron fumigaciones para distintos locales de los CC, específicamente locales del área de Food Court. Para hacer la programación se debían crear las cotizaciones, basadas en el precio del proveedor y el precio del servicio estipulado por Grupo Roble. Se crearon todas las cotizaciones necesarias para los CC en el área de Tegucigalpa, llegando a un total de 35 cotizaciones, las cuales fueron luego enviadas a los clientes y a los administradores de los CC para luego crear las órdenes de servicio y coordinar con los proveedores. A continuación, se puede visualizar un ejemplo de las cotizaciones realizadas, los datos fueron modificados por motivos de confidencialidad.

	COTIZACIÓN DE MANTENIMIENTO	MTS-MTO-P01-F06
		Versión: 01
		Revisió: 01
		Fecha: 20/10/2015
		Página: 1 de 1

Cliete: Food Court Multiplaza Tegucigalpa **Nro.** 001
Solicitante: Via Roblenet **Fecha:** 16/9/2020

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO/UNIT LPS.	PRECIO/UNIT \$	TOTAL LPS	TOTAL \$
1	1 servicio de Fumigación del local control de plagas integrado para control de jates, cucaracha roedores, moscas e insectos rastreros	1		\$ 100.00		\$ 100.00
UL						
TOTAL (LPS / \$)						\$ 100.00

*****Nota:** No se aceptan pagos en efectivo, unicamente por medio de Orden de servicio.
La cotización no incluye impuestos.

 Jefe de Mantenimiento

 Vo.Bo. Del Solicitante

Ilustración 9: Cotización Fumigación

Fuente: Grupo Roble

6.1.3.4 Actualización de Formatos de Revisión Diaria para Limpieza

Se hizo una actualización a los formatos existentes utilizados para la revisión de la limpieza de las diferentes áreas en los CC. Debido a la pandemia y para disminuir los riesgos de contagios de enfermedades, además de la limpieza normal hecha en los CC también se tiene que hacer desinfección en todas las áreas. Este formato de revisión ayuda a los supervisores a asegurarse que todos los pasos para estos dos procesos se hayan completado y en caso de que no, encontrar las no conformidades y generar un reporte de estas. El formato original para Áreas Comunes y Estacionamiento se puede ver en la Tabla 9,

Tabla 9: Formato Original Revisión Diaria Limpieza Areas Comunes



REVISIÓN DIARIA DE ÁREAS COMUNES Y ESTACIONAMIENTOS	RG-C-LIM-P01-F07
	Versión: 01
	Revisión: 00
	Fecha: 15/01/2018
	Página 1 de 1

Sector (zona, etapa, nivel, etc.): _____

Fecha de revisión:

Hora de revisión:

Nombre del colaborador:

Donde: C: Conforme NC: No conforme NA: No Aplica

DIA	Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Sábado		Domingo		
	TURN O	AM	P M	AM	P M	AM	P M	AM	P M	AM	P M	AM	P M	AM	P M
Aceras limpias															
Accesos limpios en estacionamiento															
Canaletas limpias															
Jardineras															
Islas en parqueos															
Pisos en estacionamientos															
Contenedores de basura															
Alfombras															
Puertas de vidrio															

Loza / manto en azotea														
Limpieza de tuberías														
Filtro de bajada de aguas lluvias en azotea														
Canales limpios en azotea														


Nombre y firma de coordinador / supervisor

Primera Revisión:	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	—	—	—	—	—	—	—
Segunda Revisión:	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	—	—	—	—	—	—	—

Registro de salidas no conformes (SNC)

Turno AM / PM	Fecha identificada	Descripción del SNC identificado	Descripción Corrección	Fecha de Corrección

Tabla 10: Formato modificado Revisión Diaria Limpieza Áreas Comunes

 <p>REVISIÓN DIARIA DE ÁREAS COMUNES Y ESTACIONAMIENTOS</p>	RG-C-LIM-P01-F07
	Versión: 01
	Revisión: 00
	Fecha: 15/01/2018
	Página 1 de 2

Fecha de revisión:												
Hora de revisión:												
Nombre del colaborador:												

C: Conforme
NC: No conforme
NA: No Aplicación

DI A	Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Sábado		Domingo	
PROCESO	Limpieza	Desinfección	Limpieza	Desinfección	Limpieza	Desinfección	Limpieza	Desinfección	Limpieza	Desinfección	Limpieza	Desinfección	Limpieza	Desinfección

	T U R N O	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	
		M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
Aceras limpias																														
Accesos limpios en estacionamiento																														
Canaltas limpias			N	N			N	N			N	NA			N	NA			N	NA			N	NA			N	NA		
Jardineras			N	N			N	N			N	NA			N	NA			N	NA			N	NA			N	NA		
Islas en parques			N	N			N	N			N	NA			N	NA			N	NA			N	NA			N	NA		
Pisos en estacionamientos																														
Contenedores de basura																														
Alfombras																														
Puertas de vidrio																														
Logos en puertas de vidrio			N	N			N	N			N	NA			N	NA			N	NA			N	NA			N	NA		
Perfilería de aluminio																														

Rodapi es (acceso s locales)																				
Parede s																				
Voladi zos, fascias cenefa s																				
Colum nas																				
Vigas																				
Gabine tes de extinto res																				
Rotula ción de atomiz adores																				
Pasillo s de abasto s limpios y ordena dos																				
Cuarto de limpiez a																				
Cielos sin telas de araña			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA
Lumin arias																				
Loza / manto en azotea			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA

Fuente: Grupo Roble

El formato modificado cuenta con una columna esta por cada día en el cual se puede llevar un control de la desinfección de las áreas. Se tomaron en cuenta los pasos en donde la desinfección No Aplica y se marcaron debidamente, Se puede ver el formato modificado en la Tabla 9. Se pueden ver los otros formatos originales y modificados en los Anexos 4 a Anexo 7.

VII. CONCLUSIONES

1. La utilización y control de salidas de los insumos no era la adecuada, por lo cual los errores encontrados fueron corregidos, se creó un nuevo 0 para el formato de EPP y se realizó una reunión entre el Administrador del CC y el equipo de seguridad en el cual se notificaron las consecuencias de no documentar correctamente las salidas y entradas de productos. Se encontró el 80% de los artículos que no se encontraban registrados.
2. Se actualizaron las Matrices de Riesgo para incluir riesgos relacionados a la pandemia Covid- 19 y crear planes para reducir los resultados en caso de que estos ocurran. Se estableció como prioridad la fumigación de los establecimientos de venta de comida y las áreas comunes de los CC para eliminar el riesgo de plagas.
3. Se actualizó la documentación de todos los servicios de fumigación del 2020. Además, se implementó un formato para el control de inspecciones de Food Court y se actualizaron los formatos de revisión de limpieza para incluir la desinfección necesaria por motivos de bioseguridad.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se requiere delegar el llenado de formato de control de salida de EPP e Insumos a una sola persona por CC si es posible
2. Establecer consecuencias en caso de que existan diferencias considerables entre el inventario real y el reportado.
3. Se necesita hacer actualizaciones constantes a las matrices de riesgo para tener listos planes de acción en caso de cualquier eventualidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Barahona, Gracia. 2020. «Diferencia EPP Metromall 31 de julio».
- Camisón Zornoza, C., S. Cruz Ros, T. González Cruz, P. James, y D. Summers. 2011. *Gestión de la Calidad*. 1.a.
- Colorado, Francisco. 2009. «El Ciclo PHVA de Deming y el Proceso Administrativo de Fayol». <http://www.academia.edu>.
- ELICAL. s. f. «Ciclo de Deming: Metodología de mejora continua | PDCA - PHVA». *Ingeniería de Calidad | Escuela Latinoamericana de Ingeniería de Calidad* (blog). Accedido 11 de septiembre de 2020. <https://www.ingenieriadecalidad.com/2020/02/ciclo-de-deming.html>.
- Fernández, Antonia Cruz. 2018. *Gestión de inventarios. COMLO210*. IC Editorial.
- Fontalvo Herrera, Tomás José. 2006. *La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad*. <http://site.ebrary.com/lib/bibliounilibresp/docDetail.action?docID=10179523&ppg=1>.
- Forbes Centroamérica. 2020. «Honduras aprueba 24 protocolos para regresar a la vida laboral». *Forbes Centroamérica • Información de negocios y estilo de vida para los líderes de Centroamérica y RD*. 28 de abril de 2020. <https://forbescentroamerica.com/2020/04/28/honduras-aprueba-24-protocolos-para-regresar-a-la-vida-laboral/>.
- Irza Chango, Edison Javier. 2015. «DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS PARA LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN ELÉCTRICA DE LA CORPORACIÓN CENACE», 136.
- Iso 9001, Normas ISO, y Preguntas frecuentes | 0 |. 2012. «¿Qué Beneficios tiene la ISO 9001?» *Normas ISO* (blog). 12 de febrero de 2012. <https://www.normas-iso.com/beneficios-iso-9001/>.
- Lemos, Juan Junior Ruck. 2015. «"IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS EN EL PROCESO DE ASERRIO DE MADERA EN LA CORPORACIÓN INFOREST MC SAC. EN LA CIUDAD DE QUITOS"», 232.
- Lotz, J M. 1997. «Special Topic Review: Viruses, Biosecurity and Specific Pathogen-Free Stocks in Shrimp Aquaculture» 13: 9.
- Manene, Luis Miguel. s. f. «Los DIAGRAMAS DE FLUJO: su definición, objetivo, ventajas, elaboración, fases, reglas y ejemplos de aplicaciones.», 16.
- Mazuera, Henry Steven Cuartas. s. f. «ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA CONSTRUCCIONES CUARTAS», 121.
- Nations, Food and Agriculture Organization of the United. 2004. *Manejo Sanitario Y Mantenimiento De La Bioseguridad De Los Laboratorios De Postlarvas De Camarón Blanco En América Latina*. Food & Agriculture Org.
- Olry de Labry Lima, A., L. García Mochón, y C. Bermúdez Tamayo. 2017. «Identificación de indicadores de resultado en salud en atención primaria. Una revisión de revisiones sistemáticas». *Revista de Calidad Asistencial* 32 (5): 278-88. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2017.08.001>.
- Organización Internacional del Trabajo. s. f. «La COVID-19 y el mundo del trabajo (La COVID-19 y el mundo del trabajo)». Accedido 14 de agosto de 2020. <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang--es/index.htm>.

- «¿Qué son los indicadores de calidad?» s. f. ISOTools. Accedido 14 de agosto de 2020.
<https://www.isotools.org/2015/03/30/que-son-los-indicadores-de-calidad/>.
- Rodríguez, Mauricio. 2006. *El método MR: maximización de resultados para la pequeña empresa de servicios*.
- Romero, Ing. Nela. s. f. «INTRODUCCIÓN A LA NORMATIVA OHSAS 18000», 52.
- Secretaría de Trabajo y Seguridad Social. 2020. «Protocolo de Bioseguridad por motivo de la Pandemia COVID- 19 para centros y plazas comerciales».
- Vergara, Ing María Eugenia Vivanco. 2017. «Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización». *Universidad y Sociedad* 9 (3): 247-52.
- Veritier, María Gisela. 2008. «FACTIBILIDAD DE DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL EN UNA SOCIEDAD DEL ESTADO». 2008.
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2009a/479/Caracteristicas%20de%20los%20indicadores.htm>.

ANEXOS

Anexo 1: Análisis de Consumo de Gel Antibacterial

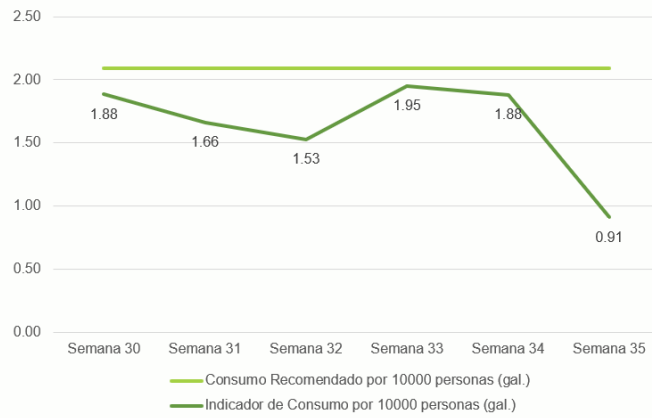
Dispensador de Gel Antibacterial

Indicador Nacional

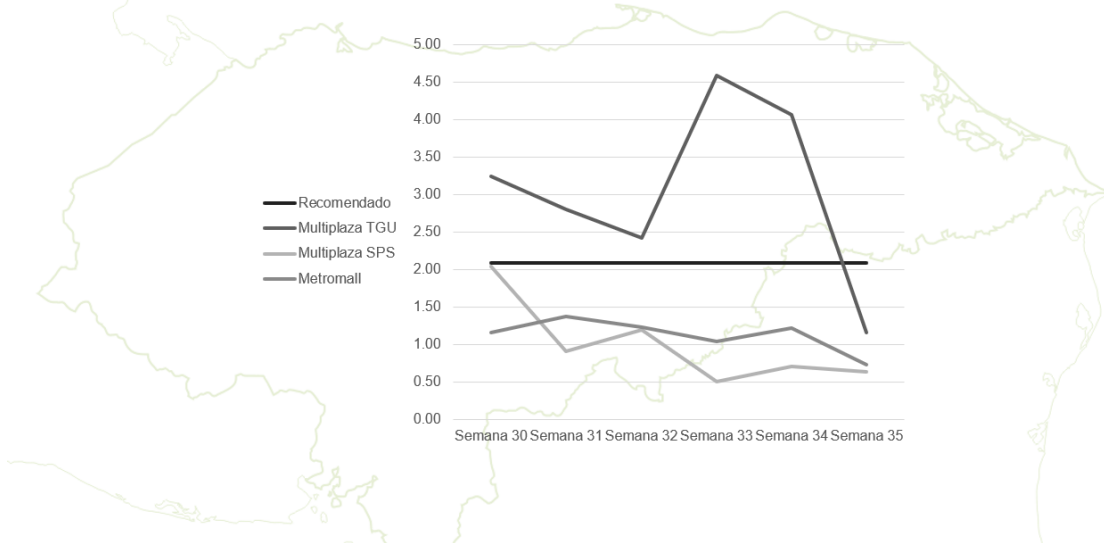
Parámetro	Semana 30		Semana 31		Promedio Julio
	Galones utilizados	9.00	9.00	9.00	9.00
Onzas	1152.00	1152.00	1152.00	1152.00	1152.00
Trafico	47766.00	54179.00	54179.00	50972.50	50972.50
Consumo por persona (oz.)	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02
Indicador de Consumo por 10000 personas (oz.)	241.18	212.63	212.63	226.90	226.90
Indicador de Consumo por 10000 personas (gal.)	1.88	1.66	1.66	1.77	1.77
Consumo Recomendado por 10000 personas (gal.)	2.09	2.09	2.09	2.09	2.09

Parámetro	Semana 32	Semana 33	Semana 34	Semana 35	Promedio Agosto
	Galones utilizados	10.00	16.00	20.00	14.00
Onzas	1280.00	2048.00	2560.00	1792.00	1920.00
Trafico	65491.00	82008.00	106434.00	154036.00	101992.25
Consumo por persona (oz.)	0.02	0.02	0.02	0.01	0.02
Indicador de Consumo por 10000 personas (oz.)	195.45	249.73	240.52	116.34	200.51
Indicador de Consumo por 10000 personas (gal.)	1.53	1.95	1.88	0.91	1.57
Consumo Recomendado por 10000 personas (gal.)	2.09	2.09	2.09	2.09	2.09

Utilización Honduras



Indicador por Centro Comercial



Proceso Relleno Anterior

Parámetro	Multiplaza TGU	Multiplaza SPS	Metromall
Dispensadores	24	14	10
Galones Utilizados	4	1	1
Cantidad Operarios	4	1	1
Capacidad Llenado	100%	50%	100%
Revisión Previa	No	Si	No

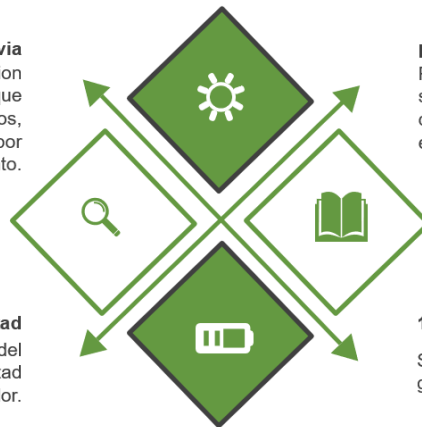
Recomendaciones

Revisión Previa
Se debe de hacer una revision previa para detector que dispensadores deben ser llenados, esta inspección debe se hecha por o con el Jefe de Mantenimiento.

Llenado a Mitad
Al momento de hacer el relleno del gel, este debe de ser hasta la mitad del contenedor.

Mañana
Para evitar evaporación del product se debe de rellenar los dispensadores durante recorridos en la mañana o antes del mediodía.

1 galón
Solo se debe de sacar 1 galón de gel antibacterial a la vez.



Anexo 2: Formato Control Servicios de Fumigación MP SPS

FECHA	LOCAL	COSTO PROVEEDOR (\$)	ORDEN SERVICIO	UTILIDAD (\$)	OBSERVACIONES
8/3/2020	Espresso Americano	40		60	1er Nivel Sin Orden de Servicio
8/3/2020	Espresso Americano	10		30	2do Nivel Kiosco Sin Orden de Servicio
8/3/2020	Espresso Americano	40		60	3er Nivel Sin Orden de Servicio
8/3/2020	Matambritas				Food Court Sin Orden de Servicio
11/3/2020	Dunkin Donuts	10		30	
11/3/2020	DK'D	10		30	
11/3/2020	Subway	40		60	
11/3/2020	Jalapeños	40		60	
11/3/2020	Helado Sarita	10		30	1er Nivel
11/3/2020	Pollo Campero	40		60	
11/3/2020	DeTodo	70			
11/3/2020	Aquí Sopas	40		60	
11/3/2020	Kimura	40		60	
11/3/2020	Helado Sarita	10		30	2do Nivel
11/3/2020	Burger King	40		60	
11/3/2020	Cinnabon	40		60	
11/3/2020	Buffalos	40		60	
11/3/2020	Chuck E. Cheese's	100			
11/3/2020	MayDay	40		60	
11/3/2020	MayDay	40		60	Food Court Sin Orden de Servicio
13/4/2020	Burger King	40	1696	60	
13/4/2020	Pollo Campero	40	1697	60	
13/5/2020	Subway	40		60	Food Court Sin Orden de Servicio
13/5/2020	DeTodo	70			Food Court Sin Orden de Servicio
13/5/2020	Buffalos	40		60	Food Court Sin Orden de Servicio
13/5/2020	Kimura	40		60	Food Court Sin Orden de Servicio
13/5/2020	Kuida-te	40		60	Food Court Sin Orden de Servicio
13/5/2020	Helado Sarita	10		30	1er Nivel Sin Orden de Servicio
13/5/2020	Helado Sarita	10		30	2do Nivel Sin Orden de Servicio

13/5/2020	Grupo Intur				Sin Orden de Servicio
13/5/2020	Jalapeños	40		60	Sin Orden de Servicio
14/5/2020	Cinnabon	40		60	Sin Orden de Servicio
14/5/2020	Espresso Americano	40		60	1er Nivel Sin Orden de Servicio
14/5/2020	Espresso Americano	10		30	2do Nivel Kiosco Sin Orden de Servicio
14/5/2020	Espresso Americano	40		60	3er Nivel Sin Orden de Servicio
14/5/2020	MayDay	40		60	Food Court Sin Orden de Servicio
14/5/2020	Aquí Sopas	40		60	Food Court Sin Orden de Servicio
14/5/2020	Pollo Campero	40	1700	60	Food Court
14/5/2020	Chuck E. Cheese's	100			Sin Orden de Servicio
12/6/2020	Pollo Campero	40	1701	60	Food Court
12/6/2020	Dunkin Donuts	10	1698	60	Dirección Tegucigalpa
	Burger King	40	1699	60	Sin doc. Fumigación, Dirección Tegucigalpa
	Dunkin Donuts	10	1702	60	Sin doc. Fumigación, Dirección Tegucigalpa
	Greco	40		60	
	Pollo Campesino	40		60	
	Pizza Hut	40		60	

Anexo 3: Formato Control Servicios de Fumigación MM TGU

FECHA	LOCAL	COSTO PROVEEDOR (\$)	ORDEN SERVICIO	UTILIDAD (\$)	OBSERVACIONES
13/3/2020	China Gardens	40	3227	60	
13/3/2020	Buffalos	40	3226		
13/3/2020	La Fonda	40	3225	60	
15/4/2020	Burger King	40	3215	60	
15/4/2020	Little Caesars	40	3219	60	
15/4/2020	Church's Chicken	40	3216	60	
15/4/2020	Dunkin Donuts	10	3222	30	

15/4/2020	Pollo Campero	40	3221	60
7/5/2020	DK´D Donuts	40	3202	30
7/5/2020	Café La Sierra	40	3224	60
7/5/2020	Bamba Wings	40	3218	60
7/5/2020	Coco Baleadas	40		60 Sin orden de servicio
7/5/2020	Buffalos	40		60 Sin orden de servicio
7/5/2020	Pollo Campesino	40	3223	60
7/5/2020	Pollo Campero	40		60 Sin orden de servicio
7/5/2020	Little Caesars	40		60 Sin orden de servicio
7/5/2020	Dunkin Donuts			60 Sin orden de servicio
7/5/2020	Church´s Chicken	40		60 Sin orden de servicio
7/5/2020	Burger King	10	3206	30
7/5/2020	Palacio Real	40		60 Sin orden de servicio
7/5/2020	La Baguette	40	3213	60 1er Nivel
7/5/2020	La Baguette	40	3208	60 2do Nivel
7/5/2020	La Fonda	40		60 Sin orden de servicio
14/5/2020	China Gardens	40		60 Sin orden de servicio
14/5/2020	Pizza Hut	40		60 Sin orden de servicio
14/5/2020	Espresso Americano	10	3220	30
14/5/2020	Bigos	40	3217	60
14/5/2020	Postres McDonald´s	10	3203	30
14/5/2020	Helados Sarita	10	3205	30
14/5/2020	Metro Cinemas	80	3210	100
20/5/2020	Grano de Oro	10	3211	30
16/6/2020	Little Caesars	40		60 Sin orden de servicio
16/6/2020	Pollo Campero	40		60 Sin orden de servicio
16/6/2020	Burger King	10	3204	30
16/6/2020	Church´s Chicken	40		60 Sin orden de servicio
	Tacostado	40	3214	60 Sin doc. Fumigación
	Espresso Americano	40	3207	60 Sin doc. Fumigación
	Espresso Americano	40	3212	60 Sin doc. Fumigación
29/8/2020	Bamba Wings	40		60
29/8/2020	Buffalos	40		
29/8/2020	Coco Baleadas	40		60
29/8/2020	China Garden	40		60
29/8/2020	La Fonda	40		60
29/8/2020	La Dominguera	40		60
29/8/2020	Bigos	40		60
29/8/2020	Palacio Real	40		60
2/9/2020	Espresso Americano	10		30 Food Court
2/9/2020	Espresso Americano	40		60 Frente a Atlas
2/9/2020	Espresso Americano	10		30 Segundo nivel
7/9/2020	Pollo Campesino	40		60

Anexo 4: Formato Original Revisión Diaria Limpieza Baños

 <p style="font-weight: bold; font-size: 1.2em;">REVISIÓN DIARIA DE BAÑOS</p>	RG-C-LIM-P01-F06 Versión: 01 Revisión: 0 Fecha: 15/01/2018 Página 1 de 1
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

Juego de baños: _____ H M F D


Fecha de revisión:						
Hora de revisión:						
Nombre del colaborador:						

Donde: C: Conforme
 NC: No conforme
 NA: No Aplica

DIA	Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Sábado		Domingo	
	AM	P M	AM	P M	AM	P M	AM	P M	AM	P M	AM	P M	AM	P M
Pisos														
Espejos														
Paredes / enchapes														
Vidrios														
Mueble lavamanos / lavatorios														
Lavamanos / lavatorios														
Grifos / cacheras														

Secadores para manos																			
Porta papel toalla																			
Cambiador de pañales																			
Puertas de baños																			
Divisiones																			
Pasamanos en baño especial																			
Inodoros																			
Orinales																			
Fluxómetros																			
Basureros internos y externos																			
Estado de dispensadores (papel, jabón, alcohol)																			
Suministros de Baños (papel, jabón, alcohol)																			
Iluminación																			
Cajillos																			
difusores de a/c																			
Parrillas de extractores																			
Rotulación de advertencia (pisos húmedos, personal dando mtto. etc.).																			
Rotulación de los atomizadores																			
Carritos hoteleros o baldes																			

Anexo 5: Formato Modificado Revisión Diaria Limpieza Baños

	REVISIÓN DIARIA DE BAÑOS	RG-C-LIM-P01-F06 Versión: 01 Revisión: 00 Fecha: 15/01/2018 Página 1 de 2
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Juego de baños: _____

H
 M
 F
 D

Fecha de revisión:
 Hora de revisión:

Nombre del colaborador:

Donde: C: Conforme NC: No conforme NA: No Aplica

DIA	Lunes				Martes				Miércoles				Jueves				Viernes				Sábado				Domingo			
	Limpieza		Desinfección		Limpieza		Desinfección		Limpieza		Desinfección		Limpieza		Desinfección		Limpieza		Desinfección		Limpieza		Desinfección		Limpieza		Desinfección	
	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM
Pisos																												
Espejos																												
Paredes / enchapes																												
Vidrios																												
Mueble lavamanos / lavatorios																												
Lavamanos / lavatorios																												
Grifos / cacheras																												

Revisión:

Segunda Revisión:

Registro de salidas no conformes (SNC)

Turno AM / PM	Fecha identificada	Descripción del SNC identificado	Descripción Corrección	Fecha de Corrección

Anexo 6: Formato Original Revisión Diaria Limpieza Food Court



REVISIÓN DIARIA DE FOOD COURT

RG-C-LIM-
P01-F05
Versión: 01
Revisión:00
Fecha:15/01/
2018
Página 1 de
1

Fecha de revisión:
Hora de
revisión:

Nombre del colaborador:

Donde: C: Conforme NC: No conforme NA: No Aplica

DIA	Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Sábado		Domingo	
	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM
Limpieza de mesas														
Limpieza de sillas														
Limpieza de bandejas														
Estado de las bandejas														
Limpieza de basureros														
Barrido de los pisos														
Trapeado de los pisos														
Rotulación de pisos en el área húmeda														
Limpieza del área del play														
Limpieza de zócalos, contrahuellas y esquinas.														
Limpieza de vitrales y barandales														
Limpieza de las puertas														
Limpieza de los cielos														

Limpieza de las columnas, televisores y estructura y señalización														
Limpieza de lámparas														
Señal, volumen y programación de televisores														
Limpieza de los carritos de bandejas y de basura														
Limpieza de las cortinas de aire														
Resultados de la fumigación														
Estado de los equipos de protección y de trabajo del Colaborador														
Presentación de los colaboradores														

Nombre y firma de coordinador / supervisor

Primera Revisión: _____

Segunda Revisión: _____

Registro de salidas no conformes (SNC)

Turno AM / PM	Fecha identificada	Descripción del SNC identificado	Descripción Corrección	Fecha de Corrección

Rotulación de pisos en el área húmeda			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA
Limpieza del área del play																				
Limpieza de zócalos, contrahuellas y esquinas.																				
Limpieza de vitrales y barandales																				
Limpieza de las puertas																				
Limpieza de los cielos			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA
Limpieza de las columnas, televisores y estructura y señalización																				
Limpieza de lámparas																				
Señal, volumen y programación de televisores			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA
Limpieza de los carritos de bandejas y de basura																				
Limpieza de las cortinas de aire			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA
Resultados de la fumigación			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA
Estado de los equipos de protección y de trabajo del Colaborador			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA
Presentación de los colaboradores			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA			NA	NA

Nombre y firma de coordinador / supervisor

Primera						
Revisión:	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Segunda						
Revisión:	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____	_____	_____

Registro de salidas no conformes (SNC)

Turno AM / PM	Fe ch a ide ntif ica da	Descripción del SNC identificado	Descripción Corrección	Fecha de Correcc ión