



ADMINISTRACIÓN
NACIONAL DE
ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS

**NORMATIVA PARA LA CONCESION Y SUPERVISION
DE LOCAL PARA SERVICIO DE ALIMENTACION EN
CAFETERIAS DE ANDA**

CÓDIGO: N27-1-20-02
PÁG. : 1 de 18
FECHA: 03-FEB-2020
REVISIÓN : 1

**NORMATIVA PARA LA CONCESION Y SUPERVISION DE
LOCAL PARA SERVICIO DE ALIMENTACION EN
CAFETERÍAS DE ANDA**



Índice

1.	PORTADA	1
2.	INDICE.....	2
3.	OBJETIVO.....	3
4.	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.	3
4.1	Alcance.....	3
4.2	Campo de aplicación	3
5.	BASE LEGAL Y DEFINICIONES	3
5.1	Base Legal	3
5.2	Definiciones.....	3
6.	DESARROLLO.....	3
	CAPITULO I – RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD	3
6.1	Responsabilidades.....	3
	CAPITULO II – RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	4
6.2	Responsabilidades.....	4
	CAPITULO III – RESPONSABILIDADES GENERALES DEL CONCESIONARIO	5
6.3	Responsabilidades.....	5
	CAPITULO IV – RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL CONCESIONARIO.	6
6.4	Responsabilidades.....	6
7	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	6
8	CONTROL DE CAMBIOS	7
9	CONTROL DE DOCUMENTOS	7
10	AUTORIZACIÓN	7
11	ANEXOS	8



3. OBJETIVO

Proteger la salud de los empleados de la institución que hagan uso de los servicios de alimentación, garantizando la calidad e higiene de los alimentos que se proveen, así como el buen manejo y servicio que brinden los servicios de cafeterías.

4. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

4.1 Alcance

El presente documento tiene como propósito presentar un conjunto de pautas sanitarias que deberán cumplir los servicios de alimentación en la Institución a fin de asegurar la higiene y la calidad y buen servicio.

4.2 Campo de aplicación

Todas las cafeterías internas de los planteles de la Institución.

5. BASE LEGAL Y DEFINICIONES

5.1 Base Legal

- Norma Técnica de Alimentos, Ministerio de Salud, Ramo de Salud, publicada en el Diario Oficial No 27 del 8 de febrero de 2013, Tomo No 398 del 1 de febrero de 2013, Acuerdo No 150.
- Código de salud del Ministerio de salud
- Manual del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

5.2 Definiciones

CONCESIONARIO: Se aplica a la persona o sociedad que tiene el contrato exclusivo para ofrecer los servicios de alimentación y venta de productos alimenticios a través del arrendamiento de un local ubicado al interior de las instalaciones de los planteles de la institución.

6. DESARROLLO

CAPITULO I – RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD

6.1 Responsabilidades.

6.1.1 Velar por el fiel cumplimiento de la Normativa para la Concesión de Cafeterías.



- 6.1.2 Requerir el permiso de Funcionamiento de extiende el Ministerio de Salud vigente (El permiso tiene una vigencia de tres años).
- 6.1.3 Distribuir Normativa al Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y publicarlo para hacerlo del conocimiento de los solicitantes para la Concesión de las cafeterías.
- 6.1.4 Elaborar y aprobar los términos de referencia en conjunto con UACI para la contratación de los servicios de cafetería, ésta contratación será anual, la cual podrá ser prorrogable o revocable, según sea el caso de la evaluación del servicio.
- 6.1.5 Suministrar los servicios de energía eléctrica y agua potable en los locales
- 6.1.6 Mantener una programación de evaluación mensual, del servicio que brindan las cafeterías, con la finalidad que cumpla con los requisitos establecidos y determinar la calidad de los alimentos y del servicio.
- 6.1.7 Realizar inspecciones periódicas (mensuales) a las instalaciones y notificar de forma escrita a los concesionarios los incumplimientos y/o problemas detectados en el suministro, calidad e higiene del servicio como de las instalaciones, las cuales deberán ser atendidas en un periodo no mayor de quince (15) días calendario.
- 6.1.8 Verificar el cumplimiento de las recomendaciones hechas a raíz de las inspecciones realizadas.
- 6.1.9 Verificar el cumplimiento de las actualizaciones propuestas.
- 6.1.10 Como mecanismo de evaluación el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional deberá realizar encuestas mensuales de satisfacción a los empleados respecto al servicio que brindan las cafeterías y presentar los resultados a la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad. (Ver Anexo 2)
- 6.1.11 Coordinar con el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional evaluaciones mensuales de calidad en el servicio brindado por las cafeterías al personal como también la limpieza y condiciones de la infraestructura. (Ver Anexo 1)
- 6.1.12 El incumplimiento a estas disposiciones será motivo de finalización de la concesión y deberá notificar por escrito al concesionario con anticipación de quince (15) días calendario para desalojo del local.

CAPITULO II – RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

6.2 Responsabilidades

- 6.2.1 Velar por el cumplimiento de lo establecido en la Normativa, colaborar y proponer mejoras al concesionario.
- 6.2.2 Proponer actualizaciones al Procedimiento.
- 6.2.3 Dar seguimiento a la ejecución y control del servicio prestado.
- 6.2.4 Verificar el cumplimiento de las recomendaciones hechas a raíz de las inspecciones realizadas.
- 6.2.5 Realizar evaluaciones y brindar asesoría de forma mensual, en coordinación con el profesional nutricionista de ANDA para programación de menú a ofrecer al personal, a fin de proporcionar una dieta balanceada.
- 6.2.6 Solicitar de forma semestral los resultados de los análisis clínicos al personal de la cafetería, solicitando aquellos que se estimen convenientes por reglamentación del Ministerio de Salud: general de heces, orina y los que a consideración del Comité y como medida de prevención se requieran: exámenes de VDRL, esputo y otros.



CAPITULO III – RESPONSABILIDADES GENERALES DEL CONCESIONARIO

6.3 Responsabilidades.

- 6.3.1 Presentar el permiso de funcionamiento que extiende el Ministerio de Salud vigente. (El permiso tiene una vigencia de tres años). Si no cuenta con el permiso al momento de presentar la solicitud deberá gestionarlo para poder continuar con el trámite.
- 6.3.2 Cuidar del buen funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones y del servicio que brinda la cafetería.
- 6.3.3 Cuidar del buen trato al personal por parte de los empleados de la cafetería.
- 6.3.4 Proteger los alimentos expuestos en las mesas térmicas de todo tipo de contaminación: polvo, moscas y otros insectos, de igual forma los cubiertos y platos.
- 6.3.5 Evitar contaminación ambiental: malos olores, humo, hollín, polvo, aguas servidas. Deberá mantener los depósitos de basura bien ubicados y tapados.
- 6.3.6 Mantener limpias las mesas, sillas y pisos del área destinada para uso de los empleados al inicio, durante y al término del horario de alimentación (estos deberán lavarse con agua y detergente diariamente).
- 6.3.7 Cada día deberán dejar completamente limpio de rastros de comida y basura: las mesas, sillas o bancas y los alrededores del local de cafetería, disponiendo la basura en bolsas plásticas en los respectivos depósitos suministrados por ANDA para ello, los cuales deberán contar con tapadera.
- 6.3.8 Las mesas térmicas y de preparación de alimentos deberán limpiarse al inicio y al término de las labores (con agua y detergente).
- 6.3.9 Deberá proporcionar recipientes para reciclaje, los cuales tendrán que estar bien identificados e informar semanalmente a la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad, con el fin de hacer una programación de venta de lo reciclado tales como vidrio, aluminio, cartón, etc.
- 6.3.10 Cada Concesionario deberá instalar su propio lavatrastos de acero inoxidable y los estantes y muebles que necesite dentro del local para la preparación de la comida, los cuales podrá retirar en caso de finalización de la concesión.
- 6.3.11 Mostrar en pizarras el menú diario y los precios.
- 6.3.12 Garantizar la salud del personal de la cafetería mediante exámenes clínicos periódicos al menos dos veces por año, general de heces y orina, VDRL y los que a consideración del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de ANDA requiera como medida de prevención: exámenes de VDRL, esputo y otros.
- 6.3.13 Presentar exámenes de salud por requerimiento de la Institución cuando se detecten problemas sanitarios entre el personal de la cafetería.
- 6.3.14 Queda prohibido expender tabaco, cervezas, licores o cualquier clase de bebida embriagante o permitir su consumo.
- 6.3.15 El personal de la cafetería que presente enfermedades infecto contagiosas, deberán excluirse de las labores de preparación de alimentos hasta que se haya sanado, tales como: gripe, resfriado común, influenza, faringitis, laringitis, infecciones en la piel y manos, heridas infectadas. Como medida de prevención deberán utilizar guantes durante la preparación y al momento de servir los alimentos a los empleados de ANDA.
- 6.3.16 El personal de la cafetería deberá mantener buenos hábitos de higiene, tales como:



utilizar guantes durante la preparación y al momento de servir los alimentos a los empleados de ANDA, uso de ropa limpia, uso de zapatos cerrados, lavado de manos antes de manipular alimentos, después de ir al sanitario, bañarse diariamente, uñas recortadas y limpias, usar gorro o red en la cabeza para evitar la caída de cabellos, taparse la boca al toser y evitar toser sobre los alimentos, rascarse la cabeza, escupir, introducir los dedos en la nariz y todo tipo de actitud que pueda contaminar los alimentos.

- 6.3.17 Realizar fumigaciones periódicas para evitar todo tipo de roedores e insectos.
- 6.3.18 El incumplimiento a estas disposiciones será motivo de finalización de la concesión, teniendo un plazo de 15 días calendario para desalojar el local previa notificación por parte de la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.
- 6.3.19 Todas las disposiciones anteriores deberán cumplirse por los Concesionarios, ya sea que cocinen en las instalaciones o no.

CAPITULO IV – RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL CONCESIONARIO.

6.4 Responsabilidades.

- 6.4.1 Gestionar con el Ministerio de Salud el permiso de funcionamiento para brindar el servicio en la cafetería en ANDA. El permiso tiene una vigencia de tres años.
- 6.4.2 Notificar a la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad el día y hora en que se realizará la inspección del local para la cafetería por parte del Ministerio de Salud para la aprobación del permiso de funcionamiento. Así mismo, notificar el número de personas que ingresarán a la Institución para autorizar su ingreso, y se acompañen por un delegado de la Gerencia de Servicios Generales y el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. (Ver Anexo 3) formato de evaluación a realizar por el Ministerio de Salud).
- 6.4.3 En caso que se requiera alguna modificación a las instalaciones sugerida por el Ministerio de Salud para la obtención del permiso de funcionamiento y corresponda al concesionario realizarla, deberá solicitar autorización a la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad para poder efectuarla.
- 6.4.4 Evitar vertidos contaminantes tales como aceites y grasas en los lavatrastos.
- 6.4.5 Los productos tóxicos o inflamables deberán mantenerse en lugares adecuados lejos de los alimentos y del fuego.
- 6.4.6 Cuidar del manejo de material combustible tales como tambos de gas que puedan poner en peligro a los empleados y las instalaciones. Mantener un extintor en buen funcionamiento en las instalaciones de la Cafetería.
- 6.4.7 Hacer uso de las parrillas dispuestas fuera del local para la preparación de alimentos, tales como: tortillas, alimentos asados, etc. (No podrán instalar planchas metálicas fuera del local)
- 6.4.8 Los alimentos deberán estar frescos y en buen estado para la preparación de la comida.

7 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No Aplica.



ADMINISTRACIÓN
NACIONAL DE
ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS

**NORMATIVA PARA LA CONCESION Y SUPERVISION
DE LOCAL PARA SERVICIO DE ALIMENTACION EN
CAFETERIAS DE ANDA**

CÓDIGO: N27-1-20-02
PÁG.: 7 de 18
FECHA: 03-FEB-2020
REVISIÓN: 1

8 CONTROL DE CAMBIOS

Revisión:	1	2	3	4
Fecha:	31 Enero 2020			
Acuerdo de Junta de Gobierno	Sustituye al Acuerdo SO-300115-5.3.2 de fecha 30 de enero de 2015			

9 CONTROL DE DOCUMENTOS

Documento Inicial	Borrador	Documento Final



ADMINISTRACIÓN
NACIONAL DE
ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS

DOCUMENTO ORIGINAL

DOCUMENTO CONTROLADO

10 AUTORIZACIÓN

Elaboró:	Revisó:	Validó:	Autorizó:
Lic. Guillermo Ayala Gerente de Servicios Generales y Seguridad	Lic. Ana-Gloria Munguía Directora Administrativa y Financiera	Licda. Yenit de Nuñez Gerente de Planificación y Desarrollo	Arq. Frederick Benitez Presidente de ANDA





11 ANEXOS

No.	Nombre del Anexo
1	Evaluación mensual de cafeterías
2	Encuesta de Atención al cliente
3	Ficha de inspección sanitaria para la autorización y control de comedores y pupuserías



ANEXO 1

EVALUACION MENSUAL DE CAFETERIAS



CAFETERIA No. _____

FECHA: _____

TIPO DE SUPERVISION PRIMERA

SEGUIMIENTO

I	PERMISO DE INSTALACION Y FUNCIONAMIENTO	SI	NO
---	---	----	----

II	APARIENCIA FISICA DEL LOCAL	SI	NO
1	Pisos		
2	Paredes		
3	Techos		
4	Area de mesas		
5	Fregadero en buen estado		
6	Personas ajenas dentro del area		
	SUB-TOTAL		

III	PRESENTACION PERSONAL EMPLEADOS	SI	NO
1	Especificar nombre de quien tuvo la observacion		
2	Estado de Salud		
3	Vestimenta apropiada		
4	Calzado apropiado		
5	Lavado de manos		
6	Control examenes		
7	Gorro o redecilla		
8	Anillos u otros objetos personales		
	SUB-TOTAL		

IV	LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO EQUIPO	SI	NO
1	Refrigeradora		
2	Mesa Térmica		
3	Areas de trabajo		
4	Fregadero		
5	Estantes		
6	Otros		
	SUB-TOTAL		



V	ORDEN	SI	NO
1	Productos de limpieza		
2	Alimentos perecederos		
3	Alimentos no perecederos		
4	Disposición de desechos (basura)		
	SUB-TOTAL		

VI	SERVICIO	SI	NO
1	Buena atención al cliente		
2	Uso utensilios al servir		
3	Precios a la vista		
4	Precios según acuerdo		
	SUB-TOTAL		

TOTALES			
---------	--	--	--

TOTAL GENERAL VALORES POSITIVOS
TOTAL GENERAL VALORES NEGATIVOS

OBSERVACIONES:

SEGUIMIENTO

CUMPLIO CON LAS OBSERVACIONES ANTERIORES:	SI	NO
---	----	----

Nombre Adjudicataria / Empleada

Firma

Nombre de Nutricionista

Firma

Nombre Delegado del Comité de Seguridad y
Salud Ocupacional

Firma

Nombre Delegado de la Gerencia de
Servicios Generales

Firma



ANEXO 2

**ENCUESTA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
CAFETINES DE VENTA DE COMIDA
PLANTEL _____**

1. CONSIDERA QUE LA ATENCIÓN BRINDADA EN LOS CAFETINES ES:			
Excelente	Buena	Regular	Pésima
2. CONSIDERA QUE LA HIGIENE EN LOS LOCALES DE LOS CAFETINES ES:			
Excelente	Buena	Regular	Pésima
3. CONSIDERA QUE LA HIGIENE EN EL PERSONAL DE LOS CAFETINES ES:			
Excelente	Buena	Regular	Pésima
4. LE PARECE QUE LA VARIEDAD DE ALIMENTOS QUE LE OFRECEN ES:			
Excelente	Buena	Regular	Pésima
5. LE PARECE QUE LA CALIDAD DE ALIMENTOS QUE LE OFRECEN ES:			
Excelente	Buena	Regular	Pésima
6. LE PARECE QUE LOS PRECIOS SON:			
Elevados	Aceptables		Bajos
7. QUE MEJORARÍAS DE LA CAFETERÍA:			



ANEXO 3.

Norma Técnica de Inspección y Control de Alimentos y Control de Alimentos

**FICHA DE INSPECCION SANITARIA PARA LA AUTORIZACION Y CONTROL DE COMISIONES
Y POPUSERIAS**

ASPECTOS Y PUNTAJE	Puntaje 0	1 ^a Inspección 0-5	2 ^a Reinspección 0-10	3 ^a Retirada del Establecimiento
I. UBICACION Y ALREDEDORES	2			
1. Ubicación				
Ubicación en zonas sanitariamente conducibles.				
2. Alrededores				
Alrededores libres de focos de contaminación.				
II. INSTALACIONES FISICAS	7			
1. Área dedicada para preparación de alimentos y materias primas (popuserias)	1			
2. Flujo de tránsito y almacenamiento				
3. Barreras físicas para evitar el flujo de tránsito inadecuado.				
4. Sector de fácil limpieza	1			
5. Medidas protectoras de lluvia y rodaje, lock de desmontar y limpiar.	1			
6. Calidad de ventilación adecuada en tamaño y diseño. No hay objetos colgando.				
7. Paredes de material liso, no absorbentes, fácil limpieza	1			
III. ILUMINACION	3			
1. Iluminación adecuada				
IV. VENTILACION	3			
1. Ventilación adecuada, no se perciben olors.				
V. AGUA EN CALIDAD Y CANTIDAD	0			
1. Suficiente abastecimiento y distribución para las necesidades	4			



**NORMATIVA PARA LA CONCESION Y SUPERVISION
DE LOCAL PARA SERVICIO DE ALIMENTACION EN
CAFETERIAS DE ANDA**

NORMATIVA PARA LA CONCESION Y SUPERVISION DE LOCAL PARA SERVICIO DE ALIMENTACION EN CAFETERIAS DE ANDA			
2. Instalación correspondiente	4		
VI. MANEJO Y DISPOSICION DE DESECHOS LIQUIDOS Y SÓLIDOS	3		
1. Instalaciones de alcantarillas adecuadas para el manejo y disposición de desperdicios	2		
2. Reservas para aguas residuales y fangos	1		
3. Depósito para residuos biodegradables	1		
VII. INSTALACIONES SANITARIAS	6		
1. Disponibilidad suficiente con drenajes bien sellados, intactos, funcionamiento correcto, recambio periódico para el mantenimiento	3		
2. Disponibilidad suficiente de agua fría y caliente para uso de consumidores y clientes	3		
VIII. LIMPIEZA Y DESINFECCION EN EL AREA DE PROCESAMIENTO Y SERVICIO	9		
1. Procedimientos escritos, consistentes en el mantenimiento y limpieza de áreas de procesamiento de alimentos	2		
2. Uso de guantes para manipular alimentos			
3. Uso de mascarilla y gorro al manipular alimentos			
4. Limpieza y desinfección de superficies			
5. Uso de guantes para manipular alimentos			
6. Limpieza y desinfección de superficies			
7. Limpieza y desinfección de superficies			
8. Limpieza y desinfección de superficies			



NORMATIVA PARA LA CONCESION Y SUPERVISION DE LOCAL PARA SERVICIO DE ALIMENTACION EN CAFETERIAS DE ANDA			
2. El personal que se encargue de la limpieza y mantenimiento de las áreas de trabajo.	2		
3. El personal que realice labores de limpieza y mantenimiento de las áreas de trabajo.	2		
XVI. CONSERVACION DE ALIMENTOS	3		
1. Medidas de higiene y seguridad.	2		
2. Medidas de conservación de alimentos.	2		
3. Medidas de control de plagas y otros factores que afecten la calidad de los alimentos.	3		
XVII. MANEJO DE SUSTANCIAS QUIMICAS	3		
1. Uso de productos y otros factores que afecten la calidad de los alimentos.	3		
TOTAL PUNTOS	110		



NORMATIVA PARA LA CONCESION Y SUPERVISION DE LOCAL PARA SERVICIO DE ALIMENTACION EN CAFETERIAS DE ANDA

Revisión Técnica y Técnica para la Administración y Control de los Acueductos y Alcantarillados

FICHA No. 006-2004-8

Inspección para: Fuente nueva Remediación Control

Nombre del comedor a pagar: _____

Dirección del comedor a pagar: _____

Teléfono del comedor a pagar: _____

Por: _____

General Hazero: _____ Fecha de vencimiento: _____

Nombre del Preparador: _____

Nombre del Empleado: _____

Tipo de tarjeta: _____

SENA: _____

Establecimiento de la red: _____

Indicador que indica inspección: _____

Fecha de 1ª inspección: _____ Calificación: _____

Fecha de 1ª Reinspección: _____ Calificación: _____

Fecha de 2ª Reinspección: _____ Calificación: _____

SI - SI PUNTO: CONDICIONES ACEPTABLES URGENTE CORRECCION

SI - SI PUNTO: CONDICIONES DEFICIENTES NECESITA HACER CORRECCIONES

SI - SI PUNTO: CONDICIONES DEFICIENTES NECESITA HACER CORRECCIONES

SI - SI PUNTO: BUENAS CONDICIONES SIN HACER CORRECCIONES

Para efecto de otorgar la licencia de instalación y funcionamiento, deben cumplirse los requisitos de la ley.



NORMATIVA PARA LA CONCESION Y SUPERVISION DE LOCAL PARA SERVICIO DE ALIMENTACION EN CAFETERIAS DE ANDA

Tabla de temperatura para conservar los productos

PRODUCTO	TEMPERATURA °C
Carnes frescas	0 a 4
Carnes Congeladas	-18 a -2
Embutidos	0 a 4
Productos perecheros	0 a 2
Productos lácteos	0 a 4
Aves	0 a 4
Verduras y hortalizas	4 a 7