CASOS PRÁCTICOS

Jumeirah Port Soller Hotel & Spa ha conseguido la certificación UNE-EN ISO 22000 que acredita que ha implantado un Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria, añadiendo tranquilidad y confianza a los clientes del establecimiento. Este certificado les ha permitido gestionar adecuadamente la seguridad alimentaria dentro de la estrategia global del establecimiento incorporando los requisitos legales, como el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) o control de alérgenos.

Comprometidos con la seguridad alimentaria

David Garrido
Director of Security & HSE Jumeirah Port Soller Hotel & Spa

Jumeirah Port Soller Hotel & Spa es el único resort en Europa de Jumeirah Group, gestor de algunos de los hoteles y resorts más exclusivos del mundo. El resort está considerado como un establecimiento Cinco Estrellas Gran Lujo, por lo que los servicios y comodidades que se brindan a los huéspedes son de máximo nivel y confort. Estratégicamente situado en el noroeste de la isla de Mallorca, entre la Bahía de Sóller y la Sierra de Tramuntana, Jumeirah Port Soller Hotel & Spa ocupa una extensión de 18.000 m^2, cuenta con 121 habitaciones y suites, dos restaurantes —Es Fanals y Cap Roig—, o Talise Spa, su centro de *fitness* y spa, entre otros servicios.

Una de nuestras principales prioridades es garantizar los más elevados niveles de calidad y seguridad alimentaria. En la actualidad, son muchos los riesgos asociados a una mala gestión de la alimentación, lo que provoca diversos problemas como, por ejemplo, intoxicaciones, alergias u otras situaciones derivadas. Desde su apertura, en Jumeirah Port Soller Hotel & Spa se han implementado diferentes sistemas de gestión de seguridad alimentaria buscando garantizar al máximo esta seguridad y minimizar los riesgos. Es el caso del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) o el Food Security Monitoring Systems (FSMS). Pero siempre fieles a la filosofía de trabajo de la mejora continua que caracteriza al equipo del hotel, se estudió el valor añadido que podría aportar la implementación de la Norma UNE-EN ISO 22000, teniendo en cuenta el amplio reconocimiento internacional del que dispone esta certificación.

La aplicación de las buenas prácticas recogidas en la Norma UNE-EN ISO 22000 ayuda a disminuir considerablemente los riesgos asociados a la mala gestión de la alimentación, así como las intoxicaciones tanto por intolerancias como por alergias a productos

Así pues, se decidió iniciar el camino de la certificación UNE-EN ISO 22000 de la mano de AENOR, siendo conscientes que constituiría una herramienta fundamental para sumar valor al trabajo realizado en Jumeirah Port Soller Hotel & Spa y al servicio ofrecido. Culminar con éxito este proyecto ha supuesto un gran logro para todo el equipo del hotel. Y es que, esta norma establece los requisitos para asegurar la inocuidad de los alimentos en todo tipo de organizaciones de la cadena de suministro, con independencia de su tamaño o complejidad. Así, el certificado de AENOR acredita que Jumeirah Port Soller Hotel & Spa ha implantado un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria dirigido a ofrecer productos seguros a los clientes del establecimiento. Además, podemos confirmar que la aplicación de las buenas prácticas recogidas en la Norma UNE-EN ISO 22000 ayuda a disminuir considerablemente los riesgos asociados a la mala gestión de la alimentación mencionados anteriormente.

LOS DATOS

Progresión de la satisfacción de los clientes (2012-2015)

En los cuestionarios se valoran las instalaciones, servicio o aspectos de la presentación del plato final

El ambiente de trabajo de todo el equipo del hotel ha mejorado considerablemente desde que se implantó la UNE-EN ISO 22000; pero especialmente el de cocina que ve cómo puede desarrollar su labor diaria de una forma mucho más fácil y eficaz generando confianza entre ellos

CASOS PRÁCTICOS

Mejora de los procesos

Jumeirah Port Soller Hotel & Spa dispone de instalaciones muy modernas y la más avanzada tecnología, lo que técnicamente facilita los procesos de trabajo y brinda las herramientas necesarias para un seguimiento correcto de los procesos alimenticios. Con la implementación de la Norma UNE-EN ISO 22000 se ha podido aumentar aún más el rendimiento de estos procesos. La implicación de todo el personal en este proyecto ha sido un pilar fundamental para culminar con éxito la certificación y que constituye, igualmente, una fortaleza en este proceso. Y es que, para garantizar la seguridad alimentaria dentro del hotel se implica a gran parte del personal del mismo, llegando a involucrar a más de 90 empleados de diferentes departamentos, como Cocina, Compras, Alimentos o Bebidas, entre otros.

Algunos de los puntos de control que se analizaron durante las auditorías de AENOR fueron la recepción de alimentos precederos; caducidad; o temperaturas de las cámaras, cuartos de preparación, abatimiento, mantenimiento de las cámaras, emplatado o descongelación. En relación con el Plan de Alérgenos, se revisó el correcto almacenamiento y las medidas para la minimización de la contaminación cruzada, verificaciones de etiquetas y documentación de proveedores, inclusión de alérgenos en las fichas de elaboración de platos o información en las cartas de los menús.

La limpieza y desinfección también fue un aspecto analizado por los auditores. El programa de Jumeirah Port Soller Hotel & Spa a este respecto contempla las diferentes dependencias, como la zona de preparación de pescado, carne, pastelería, frutas-verduras o el cuarto frío. En este sentido, uno de los puntos fuertes que los auditores de AENOR subrayaron durante la auditoría fue el nivel higiénico sanitario de las instalaciones del hotel, así como el mantenimiento que se realiza de las mismas.

Asimismo, se cuenta con un programa de mantenimiento que contempla los equipos de cocina: freidoras, hornos, mesa caliente, armarios calientes, cortafiambres, batidoras, microondas, básculas, instalaciones eléctricas, revisión de paredes y suelos, cámaras, aparatos de gas, cafetera o campanas. Este sistema de mantenimiento se compone de tres partes; dos de mantenimiento rutinario incluyendo limpiezas de forma diaria y semanal; y otro preventivo de forma mensual y anual por proveedores externos.

La gestión de los proveedores es un aspecto fundamental para el Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria de Jumeirah Port Soller Hotel & Spa. Así, el hotel cuenta con una sistemática para verificar los productos que se

reciben, además de una tipología de incidencias (temperatura incorrecta, mala presentación, calidad, etc.). En este sentido, todos los meses se realizan informes donde se refleja la evaluación del desempeño de los proveedores de acuerdo con estos parámetros. Asimismo, se llevan a cabo visitas periódicas a los proveedores. Y es que nuestro nivel de exigencia en este ámbito es muy alto y disponemos de cuestionarios que abarcan una puntuación de 0 a 100 puntos, y exigimos un mínimo del 90 % para poder ser suministradores directos. Por otra parte, desde los Departamentos de Compras y Cocina se controlan los productos que están próximos a rebasar la fecha de consumo preferente o de caducidad.

Mayor seguridad

Son muchas las ventajas que ofrece la certificación UNE-EN ISO 22000, y entre ellas se puede destacar que ha hecho posible mejorar la implementación del sistema de gestión de seguridad APPCC y FSMS, permitiendo una evolución considerable en la gestión. Asimismo, con el nuevo certificado garantizamos una mayor seguridad para nuestros clientes y un mejor uso de los alimentos.

El ambiente de trabajo de todo el equipo del hotel ha mejorado considerablemente desde que se implantó la UNE-EN ISO 22000; pero especialmente el de cocina que ve cómo puede desarrollar su labor diaria de una forma mucho más fácil y eficaz generando confianza entre ellos. En este sentido, hay que destacar el orgullo que todos muestran por haber participado en la consecución de la certificación.

Asimismo, esta certificación ha permitido gestionar adecuadamente la seguridad alimentaria dentro de la estrategia global de Jumeirah Port Soller Hotel & Spa, incorporando los diferentes requisitos legales que le son de aplicación, como el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) o la correcta gestión de alérgenos en alimentos. Además, contribuye a generar confianza.

Por otra parte, ha facilitado la puesta en valor de uno de los aspectos importantes con los que el Grupo Jumeirah está comprometido: el crecimiento continuo. Este certificado brinda la oportunidad a todos los que forman parte del hotel de poder demostrar sus conocimientos y, de esta manera, seguir desarrollándose profesionalmente.

Desde sus inicios, Jumeirah Port Soller Hotel & Spa ha ido progresando continuamente en la ampliación de los platos, así como en la oferta en general. En este sentido, se ha duplicado la variedad de productos y recetas buscando siempre la excelencia. Por ello, siempre se buscan nuevos retos para innovar los platos para llegar aún más lejos. Y estamos convencidos de que haber dado este paso adelante en el compromiso con la calidad y seguridad es una apuesta segura para alcanzar nuevas metas. Es por eso que la consecución del certificado UNE-EN ISO 22000 no supone el final de un camino, sino el avance por la senda de la mejora continua hacia una gestión de calidad excelente. ◗