Máster Executive Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Corporativa

PROYECTO FIN DE MÁSTER

Introducción de la RSC como estrategia de competitividad para las pymes del sector chocolatero lideradas por mujeres en República Dominicana: Caso Chocolala, S.R.L.

Grupo #2

Integrantes

- Luisa Mercedes Bernhardt Franco
- Saiury Calcaño Rodríguez
- Pamela Alexandra Cruz Castillo
- Nicole Alejandra Torres Ortiz

Indice

OBJETIVOS/METODOLOGÍA 5
Tema de Proyecto 6
Planteamiento del problema 6
Hipótesis 6
Objetivo general 6
Objetivos específicos 6
Justificación 6
Planteamiento del problema 8
Antecedentes / Marco teórico 10
Metodología 15
Sujetos 15
Herramientas 16
Información general y descripción de la empresa 16
Ubicación geográfica 16
Legal 17
Morfología de la empresa 18
Procedimiento 24
Distribución Grupos de Interés (GI) Chocolala 24
TOMA DE DATOS 29
Encuesta: Clientes potenciales consumidores de chocolate artesanal 30
Desglose y análisis de los datos de la encuesta clientes potenciales consumidores de chocolate artesanal 30
Encuesta Clima Laboral 38
Recomendaciones 53
ANÁLISIS/DIAGNÓSTICO 55
I. Contexto de la situación de la empresa Chocolala SRL 56
1. Planificación estratégica 58
2. Finanzas 60
3. Gestión de personas 62
4. Operaciones 64
5. Marketing y comunicaciones 66
IMPLEMENTACIÓN Y CONCLUSIONES 68
Implementaciones Generales 70
Medioambiental 70

Conclusiones Generales 70
Recomendaciones Generales 70
Planificación estratégica 71
Finanzas 73
Gestión de Personas 75
Riesgos Laborales 77
Área Legal 81
Operaciones 82
Centro de Madres Ana Idalia Navarro 84
Marketing y comunicación 86
Glosario 88
Bibliografía 92
ANEXOS 94
Anexo 1: Encuesta clientes potenciales consumidores de chocolate artesanal 95
Anexo 2: Encuesta de clima 97
Anexo 3: Visitas sorpresa 99
Anexo 4: Análisis de las cinco (05) fuerzas del entorno 102
Anexo 5: Filosofía corporativa antigua 103
Anexo 6: Inspección de seguridad a Chocolala S.R.L. 104
Anexo 7: Imagen anterior de Chocolala 110
Anexo 8: Manual de Inducción, Nueva filosofía corporativa. Historia de la empresa. 111
Anexo 9: Formulario de Solicitud de Empleo 124
Anexo 10: Formulario de Evaluación de Candidatos 126
Anexo 11: Formulario de Informe Psicométrico del Candidato 127
Anexo 12: Formulario de permisos, licencias y vacaciones 128
Anexo 13: Formulario de amonestación 129
Anexo 14: Documento de evaluación del período de prueba 130
Anexo 15: Plan de Capacitación 131
Anexo 16: Registro de Inscripción en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) 132
Anexo 17: Registro de inscripción de los colaboradores en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) 134
Anexo 18: Renovación del registro mercantil en la cámara de comercio 135
Anexo 19: Actualización del permiso sanitario 136
Anexo 20: Registro de Proveedores del Estado 137
Anexo 21: Certificado de registro industrial en el Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial (PROINDUSTRIA) 138

Anexo 22: Registro del nombre comercial en ONAPI 139
Anexo 23: Contrato de Trabajo por Tiempo Indefinido 140
Anexo 24: Contrato de Trabajo por Tiempo Definido 142
Anexo 25: Contrato de Proveedores 144
Anexo 26: Acuerdo de Confidencialidad 146
Anexo 27: Documentos recepción, entrega de productos interno y orden de compra-venta 148
Anexo 28: Manual de Redes Sociales para Chocolala 151
Anexo 29: Propuesta paneles solares 168
Anexo 30:Manual de Higiene y Procesos 193

OBJETIVOS/METODOLOGÍA

Tema de Proyecto

Introducción de la RSC como estrategia de competitividad para las pymes lideradas por mujeres: Caso Chocolala.

Planteamiento del problema

Las limitaciones de competitividad a las que se enfrenta Chocolala se deben a la falta de integración del eje de la RSC a su estrategia de negocio, lo que puede comprometer su sostenibilidad.

Hipótesis

La integración de la RSC al modelo de negocio tendrá una influencia positiva en el desempeño competitivo y sostenible de la empresa.

Objetivo general

"Diseñar una Estrategia de Gestión de Sostenibilidad en sus tres dimensiones aplicable a la estrategia de negocio de Chocolala: 2018-2023"

Objetivos específicos

- Diseñar un plan de gestión del talento adaptado a la naturaleza de la empresa. (Eje Social)
- Aumentar la rentabilidad, engagement y posicionamiento de la marca. (Eje Económico)
- Disminución del impacto medio ambiental en el proceso de producción mediante uso de energías renovables. (Eje Ambiental).

Justificación

Durante las últimas décadas, a raíz de los avances tecnológicos, el aceleramiento del cambio climático, los acuerdos internacionales y la preocupación mundial por hacer frente a la mitigación de las emisiones de CO2 a la atmósfera, surge como punto de apoyo la responsabilidad social empresarial que contribuye al desarrollo sostenible de una organización y amparada en esa misma sombrilla, la organización es capaz de permear sus efectos y contribuir de manera positiva a la sociedad, realizando actividades y programas en beneficio de las comunidades y sectores marginados o de mayor necesidad, no como una forma de filantropía sino aceptando que es un medio fundamental para crear valor y garantizar a los grupos de interés su compromiso para con los demás y su amistad con el medio ambiente.

La Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa (RSE o RSC) es una herramienta fundamental para alcanzar el desarrollo sostenible de una empresa. *Es la elección de la empresa, lo que el producto es a*

la venta: una necesidad inherente a la posibilidad de una relación, que para que pueda ser comercial ha de ser, previamente, conductual.[1]

La RSE es la: "Decisión de la Empresa de contribuir al desarrollo sostenible, trabajando con los empleados, sus familias y la comunidad local, y también con la sociedad en su conjunto, para mejorar su calidad de vida". (World Business Council for Sustainable Development, 2006).

Aunque la RSE puede parecer más ligada a grandes empresas, su aplicación en las PYMEs es más natural, dada su mayor relación con el entorno y su proximidad a los clientes. De hecho, las PYMEs vienen aplicando prácticas de RSE de forma habitual y ligada a su quehacer diario, aún sin conocer el concepto y sin llamarlas por ese nombre. Y un dato crucial: sin la implicación de las PYMEs, la RSE no puede tener un impacto real en la sociedad; en la economía dominicana las MIPYMES constituyen un sector primordial, no solo por la fuente de ingresos y empleos que generan, sino también por el potencial que tienen para dinamizar la economía, es tal que se ha definido en la Estrategia Nacional de Desarrollo[2] el Objetivo Específico No. 3.4.3: "Elevar la eficiencia, capacidad de inversión y productividad de las pequeñas y medianas empresas" .

En la novena edición del Boletín Observatorio Mipymes dedicado a empresas de manufactura, publicado por el Viceministro de Fomento a las MIPYMES del Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES (MICM) indica que en República Dominicana operan 1.4 millones de micro, pequeñas y medianas empresas, que emplean a 2, 166,491 personas, aportando un 38.5%, al Producto Interno Bruto (PIB), destaca que más del 36% de las empresas de manufactura se dedican a la producción de alimentos y bebidas.

De acuerdo con datos del Módulo MIPYME, ENHOGAR 2013, la República Dominicana registró a ese año un total de 92,782 microempresas dedicadas a actividades de manufactura y ubicadas en locales fijos. Sus cinco actividades principales son: "Elaboración de productos alimenticios y bebidas" (27,742; 29.9%), esta incluye producción, procesamiento y conservación de carne, pescado, frutas, legumbres, hortalizas, aceites y grasas[3].

A nivel de georeferenciación de las empresas MIPYMES del país, según las informaciones del Registro Nacional de Empresas (RNE), el 36% de los establecimientos MIPYMES se encuentra ubicado en la zona metropolitana, seguido por el 19.4% en el Cibao Norte, en contraste con el 2.6% de empresas de El valle y el 3% de la región Enriquillo[4].

[1] http://www.mas-business.com/docs/guia_rse_pyme_dircom.pdf
[2] Ley 1-12 el 25 de enero del 2012
[3]://micm.gob.do/noticias/novena-edicion-boletin-observatorio-mipymes-destaca-tendencias-de-microempresas-manufacturerashttps
[4] http://www.mic.gob.do/images/pdf/otros/Gestion%20Mipymes%202017%20Digital.pdf

Caso Chocolala

Chocolala es una fábrica de chocolate Mipymes del sector manufactura, fundada en el 1990, con el objetivo de crear oportunidades económicas para las mujeres en la comunidad de Las Lajas en la República Dominicana. Esta empresa está constituida por mujeres emprendedoras de dicha comunidad.

La empresa surgió de la necesidad de que las mujeres tenían que salir de la comunidad para buscar trabajo, y tenían que dejar sus familias solas. Por esa razón, cada una de estas mujeres se capacitó en el proceso de elaboración del chocolate en una fábrica del municipio de Altamira. De esta manera podrían emprender una fábrica de chocolate y comercializar dicho producto. Al principio, solo contaban con un molino manual y herramientas muy artesanales. Luego las mujeres lograron producir un producto totalmente artesanal y natural, el cual fue aceptado por la comunidad. Esta fábrica es de beneficio a sus familias y un avance más para el desarrollo de la comunidad de Las Lajas.

Hoy en día, Chocolala opera con 22 mujeres, de las cuales 12 trabajan de forma permanente y las otras diez mujeres cuando la fábrica lo requiere. Las mujeres cuentan con maquinaria moderna y una planta física con capacidad de producir 5 quintales (500 kg) de cacao diario. Chocolala cuenta con una gama de 17 productos diferentes, con su base de cacao. Varios productos han entrado a supermercados nacionales incluyendo la gran cadena de supermercados CCN. La fábrica sigue siendo un ejemplo de superación de la mujer y la comunidad dominicana.

A través del Centro de Madres Ana Idalia Navarro contribuye a su comunidad local de Altamira, Puerto Plata en República Dominicana, pero lo ha hecho sin una estructura formal, lo que no ha permitido lograr algún impacto más allá de su entorno cercano, ya que no se poseen alianzas que les permita ampliar su alcance.

De tener un plan estratégico de RSC que se implemente a largo plazo, no solo aumentaría la rentabilidad del negocio, expandiendo su valor en el mercado, sino mejoraría la relación con sus grupos de interés y también la cantidad de beneficiarias junto con su capital social.

Planteamiento del problema

La RSC es un tema muy sonado en las empresas, ya que últimamente resulta rentable ser socialmente responsable. Hasta hace unos años era visto como un gran gasto en las grandes empresas, pero sin embargo actualmente se ha vuelto una estrategia mercadológica y se ha podido evidenciar las grandes ventajas que brinda un plan estratégico en el cual incorporen la RSC de una manera adecuada y los impactos positivos que la misma aporta tanto a nivel: económico, social y ambiental. Pero también con el pasar del tiempo, la implementación de la RSC no solo se ha quedado en las grandes empresas, sino que también las PYMES se están viendo en la necesidad de incluirla en su plan de negocios, ya que la

competitividad cada vez tiene estándares más exigentes de calidad. La RSC fortalece y proporciona una inversión sostenible y balanceada.

Contrario a lo que se creía anteriormente de que la RSE estaba más ligada a grandes corporaciones y multinacionales, se ha identificado que su aplicación en las PYMEs fluye de forma más natural, esto por su cercanía con los clientes y el entorno. De hecho, las PYMEs incluso en ocasiones la aplican sin estar conscientes de que trabajan dentro de un marco de sostenibilidad, aplicándola habitualmente y ligada a su quehacer diario: formación continua, seguridad laboral, involucramiento en proyectos para la comunidad, iniciativas de proyectos culturales, comercio justo, asociatividad. Las PYMEs son parte vital para que la RSE pueda llevarse a cabo y tenga impacto en la sociedad, pues no solo forman parte de la cadena de valor de las grandes empresas y corporaciones sino que también por su flexibilidad, su gestión menos burocratizada, un estilo de dirección más abierto y más cercanía con sus grupos de interés.

La International Standard Organization (ISO) relaciona la RSE con la sostenibilidad económica, la protección del medio ambiente, la salud y el bienestar de una sociedad. Por lo que todas las empresas, independientemente de su tamaño, actividad o localización, tienen responsabilidad del impacto que provocan sus actividades. La sostenibilidad de cualquier negocio puede comenzar con medidas sencillas pero efectivas, siendo necesario que la gerencia de la empresa interiorice la importancia de estas políticas, está en la disposición de adaptarse a los cambios y que sepa transmitir dicho mensaje a sus colegas.

En la situación actual en la que se encuentra Chocolala, es de vital importancia que pueda ejecutarse un modelo inicial que abarque los ejes económico, social y ambiental de la RSC y una correcta estrategia que no solo cumpla con los ejes sino que sirva para evaluar y mejorar sus productos de forma constante llevando a la PYME a lograr su ventaja competitiva. Es por ello que hemos identificado que las limitaciones de competitividad a las que se enfrenta Chocolala se deben principalmente a la falta de integración de los ejes de la RSC a su estrategia de negocio, lo que puede comprometer su sostenibilidad.

Antecedentes / Marco teórico

Poner en práctica la RSE ha cobrado cada vez más fuerza en las últimas décadas en los diferentes sectores y sus actores. [5]El comportamiento socialmente responsable de una empresa se mide por el grado de excelencia empresarial alcanzada en las tres dimensiones fundamentales que comprenden el concepto de sostenibilidad: económica, ambiental y social.

Según Marín (2018), la responsabilidad social corporativa (RSC) siempre se ha practicado por las organizaciones, aunque no se le haya denominado así, ya que el concepto de RSC se le atribuye a Bowen (1953), que aludía a las "responsabilidades hacia la sociedad que se puede esperar que los empresarios asuman de forma razonable", afirmando que la responsabilidad social se refiere a las "obligaciones del empresario por conseguir las políticas, tomar decisiones o seguir líneas de actuación que sean deseables en los mismos términos y valores que lo desea nuestra sociedad".

La ISO 26000:2010 en su introducción indica que "a escala mundial, las organizaciones, y sus partes interesadas, son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible".

La incorporación de la RSC en las PYMES supone hacer visible y ordenar las actuaciones que muchas de ellas ya de alguna manera u otra vienen realizando y a la vez les brinda una oportunidad para beneficiarse y mejorar, impactando de manera positiva en el entorno que se desarrollan. La RSC contribuye a fortalecer el plan de negocios y convertirse en empresas más competitivas lo cual es un arma imprescindible para las PYMES, todo esto en conjunto con el desarrollo sostenible.

Aunque como reconoce Carrasco (2018), las pymes no pueden aportar en igual medida que las grandes organizaciones, pero sí deja claro que la multiplicación de pequeños esfuerzos y cantidades se convierten en grandes cantidades para el beneficio de todos, fomentando la colaboración con causas sociales que permitan construir una sociedad mejor, más justa y solidaria e incentivando a otras organizaciones a sumarse a esta iniciativa.

Incluso hay proyectos de investigación en otros países de América Latina, que tienen por objeto de estudio la gestión de la responsabilidad social en el micro, pequeñas y medianas empresas, como es el caso del proyecto denominado "Plan de RSE para la Internacionalización de las Pymes Costarricenses: Estudio de Caso", realizado con la Asociación de Mujeres Amazilias del Caribe fundada en el 2004, en Pueblo Nuevo de Guácimo, en Limón, Costa Rica, que se dedica a la producción y comercialización de chocolates artesanales hechos con cacao orgánico.

[5] "LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PYMEs - MAS Business." http://www.mas-business.com/docs/La%20RSocial%20en%20pymes.pdf. Se consultó el 23 jul.. 2018.

Otro ejemplo de instrumento diseñado para la gestión de la RSC en las PYMES es la metodología InnovaRSE, la cual es una herramienta de referencia para abordar la incorporación sistemática de la sostenibilidad dentro de un proceso de mejora continua que ayude a las empresas a incorporar aspectos de RSE en su estrategia a medio y largo plazo y en su operativa diaria a corto plazo. Se ha concebido como un instrumento de apoyo y acompañamiento, una ayuda real para la planificación y la gestión.

La metodología InnovaRSE aporta un decálogo y cinco (05) indicadores para cada una de estas tres (03) dimensiones, que son, en definitiva, los principales aspectos en materia de RSE que pueden incorporarse a la empresa.[6] Esta metodología se plantea "como un proceso de mejora continua que ayude a las empresas a incorporar aspectos de la RSE en su estrategia a medio y corto plazo y en su operativa diaria a corto plazo"[7]. La Metodología se desarrolla en tres (03) fases: Diagnóstico de RSE, Plan de Actuación e Implantación. A lo largo de estas tres fases la empresa reflexiona y trabaja sobre las tres dimensiones de la RSE. Las dos primeras fases se centran en analizar y revisar el compromiso, la misión/visión, los grupos de interés y el triple resultado. La tercera fase consiste en la implantación de medidas concretas, sobre la base de las conclusiones de las dos fases anteriores[8].

[6] "LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS PYMEs - MAS Business." http://www.mas-business.com/docs/La%20RSocial%20en%20pymes.pdf. Se consultó el 23 jul.. 2018.
[7] CRANA: Metodología "InnovaRSE" para la realización de Diagnósticos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), junio de 2009.
[8] http://www.crana.org/themed/crana/files/docs/033/132/e1estudio_percepcion_rse_2.pdf

Dimensión económica	Dimensión ambiental	Dimensión social
Obligaciones legales y tributarias Buen gobierno y transparencia Sistemas de retribución Operaciones con entidades financieras Inversiones y rentabilidad Distribución de beneficios Homologación de proveedores Costes de producción Negociación condiciones de pago Cumplimiento o mejora de pagos	Política Ambiental SGA Certificación Criterios ambientales en proveedores Consumos Residuos Vertidos Atmósfera y ruido Envases y embalajes Formación ambiental	Política de Seguridad y Salud Laboral Prevención de Riesgos Laborales Participación de los trabajadores Igualdad de género-discapacidad Conciliación de la vida laboral y personal Sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias Sistema de fidelización clientela Códigos de conducta o carta de servicios Colaboración con proyectos sociales Contratación de proveedores locales

También en Argentina se ha realizado un proyecto bajo el título: "La RSE como ventaja competitiva dinámica en las Pymes argentinas" realizado por Agustina Rocaspaña en el año 2013. El objetivo general de esta investigación era demostrar cómo la responsabilidad social empresarial puede convertirse en una variable soft beneficiosa para toda empresa, a través del incremento de su valor y relevancia en la sociedad[9].

En Bogotá para el año 2015, Mayda Calderón tuvo la oportunidad de realizar un análisis de competitividad en las pymes del sector del calzado del barrio el Restrepo de la ciudad de Bogotá a partir del factor humano y su contribución al mejoramiento de la competitividad empresarial de estas PYMES, llegando a importantes hallazgos, indicando que la capacitación formal del capital humano en diferentes área del

[9] http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC112611.pdf

conocimiento, así como el tipo de contratación influye de una manera significativa en la competitividad de las PYMES de estas organizaciones[10].

Adicional podemos mencionar la investigación del Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela. Caso: Chocolatera Flor de Birongo – Fundación Empresas Polar realizado por el Lovera y Osuna, 2009. Esta investigación permitió examinar diferentes puntos de la organización en materia de RSE y surgieron recomendaciones importantes como la mejora de la comunicación interna y el trabajo colaborativo.

Algunas de las vertientes conceptuales y prácticas de la RSE han planteado la necesidad de que las PYMEs se alineen con la perspectiva y concepción, las herramientas y los instrumentos que usan y se destilan en las más grandes compañías. Se argumenta que la búsqueda de un desarrollo sostenible reclama las mismas acciones por parte de las grandes y las pequeñas y medianas empresas (European Commission and Observatory of European SMEs, 2002). Esta concepción y línea de acción supone la condición universal y eficiente de las estrategias y de los instrumentos de gestión e información, sin diferenciar de manera sustancial las formas organizacionales, sus dimensiones, sus sectores de acción y los stakeholders vinculados.

El desarrollo sostenible resulta ser uno de los retos más complejos de la gestión empresarial a los que se puede enfrentar los negocios en la actualidad, sin embargo todos los esfuerzos que realice una empresa para incluir estos temas en la agenda cotidiana, estableciéndose no sólo como parte de sus políticas y normas sino como los lineamientos para llevar a cabo las actividades diarias de cada empleado directo o indirecto, se verán reflejados en la generación de valor a clientes, a proveedores, empleados, socios, entidades financieras y a la comunidad, entre otros. Cabe mencionar tres (03) aspectos importantes en los cuales se ve reflejado las ventajas que tiene gestionar los temas de sostenibilidad en las PYMES: Reducción de costos operativos, mejoramiento de la imagen (reputación) y diferenciación en el mercado[11].

“A nivel de la región, el país cuenta con la cartera de créditos más grande de toda Centroamérica y el Caribe, la cual, a junio 2017, ascendía a más de US$662,72 millones, de un total de US$2.150 millones en la región; del mismo modo, liderando en el número de clientes con unos 620 mil, los que representan el 40.35% de los 1,5 millones en la región, de los cuales el 58.6% son Mujeres, según datos de la Red Centroamericana y del Caribe (Redcamif)”. [12]

[10] http://www.bdigital.unal.edu.co/50858/1/1098663057.2015.pdf

[11] "El desarrollo sostenible también es un asunto de las PyMEs." https://sostenibilidad.semana.com/actualidad/articulo/el-desarrollo-sostenible-tambien-asunto-pymes/31086. Se consultó el 23 jul.. 2018.

[12] https://www.micm.gob.do/images/pdf/publicaciones/libros/boletin/Observatorio_Mipymes_Boletin_10.pdf)

Lo que quiere decir que se ha tenido un incremento financiero el cual queda evidenciado, en el ranking 2016 del Microscopio Global sobre el entorno para la inclusión financiera que colocó a la República Dominicana en el puesto número 19.

El Banco Central de la República Dominicana en su informe sobre economía del año 2015, afirma que la cartera de financiamiento para el segmento de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas cerró en RD$421,228.5 millones, 48.3% del total de la cartera, que finalizó en RD$871,934 millones. A pesar del poco espacio que ocupan los créditos destinados a las PYMES, el Banco Central destaca el dinamismo exhibido por la cartera de préstamos del sistema financiero consolidado, que durante el 2015 canalizó al sector privado RD$88,670.6 millones adicionales, un crecimiento de 12.6%.

En este sentido, la inclusión financiera de las MIPYMES es vital para estimular su crecimiento y expansión productiva, dada su importancia en el tejido empresarial dominicano. Asimismo, es un reto para el país lograr el fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas, debido a la alta tasa de informalidad y mortalidad, además del poco crecimiento productivo e innovación, situación que está directamente relacionada a su dificultad de acceder a un financiamiento que esté ajustado a su realidad.

El cacao es un producto muy importante en América Latina, ya que es la tercera materia prima más comercializado en el mercado mundial[13], incluso en Ecuador conforme a los datos del Censo Nacional Económico 2010 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), 143 empresas señalan que su principal actividad está relacionada a la elaboración de cacao, chocolate y productos de confitería, lo que representa al 0.03% de las empresas a nivel nacional. Y cabe destacar que el 95% de estas empresas son MIPYMES[14].

Hasta el 2016 República Dominicana era el más importante exportador de cacao orgánico del mundo y el noveno mayor exportador de granos de cacao convencional (o industrial) del mismo ranking[15]. Según el informe: *Estadísticas del Sector Agropecuario 2002-2016*, el país en ese año exportó un volumen de 76,495.60 toneladas métricas de cacao y sus preparaciones, de las cuales 1,160.3 toneladas métricas corresponden al chocolate y demás preparaciones alimenticias que contengan cacao[16], generando ingresos que superaron los cuatro millones de dólares.

Es necesario resaltar que la compañía canadiense Hummingbird Chocolate fue galardonada por la Academia del Chocolate de Londres por utilizar el cacao orgánico dominicano para la elaboración de

[13] http://www.lacult.unesco.org/cacao/menu_produccion.php?uid_ext=&getipr=&lg=1&art=4
[14] http://docplayer.es/19262943-Estudio-sectorial-no-1.html
[15] https://elpais.com/elpais/2015/07/06/planeta_futuro/1436177352_249047.html
[16] http://www.agricultura.gob.do/transparencia/phocadownload/Estadisticas%20del%20Sector%20Agropecuario%20%202002-2016.pdf

dicho producto[17]. Esto demuestra la importancia que el país y otros organismos internacionales le proporcionan a nuestro cacao, incluso el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Ministerio de Agricultura y la Comisión Nacional de Cacao firmaron un acuerdo para impulsar la producción sostenible de cacao desde una plataforma nacional que involucre a todos los actores, producción y comercio. Este acuerdo también tiene el apoyo clave del sector privado desde Mondelez International, que es la compañía chocolatera más grande del mundo y el principal comprador de cacao dominicano[18].

Metodología

Para este estudio de caso se ha decidido utilizar la investigación aplicada, que consiste en la utilización de los conocimientos en la práctica para aplicarlos en provecho de grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general. Es decir, que tiene como propósito hacer un uso inmediato del conocimiento existente. (Vargas, 2009)

Según Lozada, J. (2014)[19] la investigación aplicada también busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Es por esta razón que se ha seleccionado dentro de los tipos de estudios según Dankhe (1986)[20] que consisten en descriptivas, exploratorias, correlacionales y explicativas, la investigación exploratoria, que permite adquirir conocimientos de una problemática de la cual sabemos muy poco y busca sentar las bases para futuras investigaciones y correlaciones. Para Gómez (2006), las investigaciones exploratorias sirven para familiarizarnos con un tema en cuestión que posteriormente podrá ser ampliado.

También este tipo de investigación se efectúa sobre un tema desconocido o poco estudiado. Primero, se recolecta información con distintos métodos, incluyendo entrevistas a expertos y, en algunos casos, se someten a prueba. Por último, se propone una hipótesis para obtener los resultados[21].

Sujetos

La población de estudio para esta investigación son todos los colaboradores de la empresa privada seleccionada que contempla a veintidós (22) personas, de las cuales doce (12) están fijas en planta, estrictamente mujeres en su plantilla fija y a dos (02) colaboradores ocasionales que corresponden al asesor legal y al mecánico.

---

[17] https://www.diariolibre.com/medioambiente/chocolatera-canadiense-que-gano-premio-con-cacao-dominicano-visita-rd-LE10146827

[18] http://www.undp.org/content/undp/es/home/presscenter/pressreleases/2015/06/17/rep-blica-dominicana-se-compromete-a-fortalecer-el-sector-del-cacao-.html

[19] http://www.uti.edu.ec/antiguo/documents/investigacion/volumen3/06Lozada-2014.pdf Centro de Investigación en Mecatrónica y Sistemas Interactivos, Universidad Tecnológica Indoamérica, Quito, Pichincha, Ecuador joselozada@ uti.edu.ec

[20] http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/jasso_b_m/capitulo3.pdf

[21] Presentación La Ruta de la Investigación del Programa Nacional de Becas y Créditos Educativos de Perú (PRONABEC). Disponible en: http://www.pronabec.gob.pe/insercion-laboral/template_frontend/pdf/investigacion/La-ruta-hacia-la-investigacion.pdf

Herramientas

Dentro de los instrumentos o técnicas utilizadas para la recolección de información de esta investigación, podemos destacar los siguientes:

- ❑ Entrevista
- ❑ Observación directa
- ❑ Encuestas
- ❑ Análisis DAFO

Información general y descripción de la empresa

Chocolala SRL es una Pyme que fabrica chocolate de manera semi artesanal, fundada en 1990 la cual opera con 22 mujeres, de las cuales doce trabajan forma permanente y las otras diez a requerimiento. La fábrica cuenta con maquinaria para la elaboración de sus productos y una planta física con capacidad de producir 5 quintales (500kg) de cacao diario.

Ubicación geográfica

La empresa está ubicada en el paraje de Las Lajas de la comunidad de Quebrada Honda del municipio de Altamira. A una distancia de 45 minutos de Puerto Plata y a 50 minutos de Santiago.

Legal

Chocolala, S.R.L. fue debidamente constituida en fecha 5 de Mayo del año 2016, con 8 socios, 4 minoritarios y 4 mayoritarios con un capital suscrito de 100,000.00 pesos. Su razón social es la fabricación de chocolate artesanal y su actividad económica principal es la elaboración de cacao, chocolate y productos a base de cacao. Registrada en la DGII con el RNC: 1-131-49427-7, y en la Cámara de Comercio bajo el número de registro mercantil No. 22287-PP. La cual tiene asiento único en la C/Principal, Palmar Grande, Las Lajas, Altamira, Puerto Plata, R.D., teléfono 809-863-8887. Del mismo modo su nombre comercial está debidamente registrado en la Oficina Nacional de la Propiedad Intelectual (ONAPI) con el certificado No. 373461.

Chocolala, S.R.L. es un empresa económico-social con fines de lucro, en la que el capital, el trabajo y la dirección se complementan para lograr una producción socialmente útil, la cual cumpla con las exigencias de su público.

En general, se entiende por empresa al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas. Para cumplir con este objetivo la empresa combina naturaleza y capital.

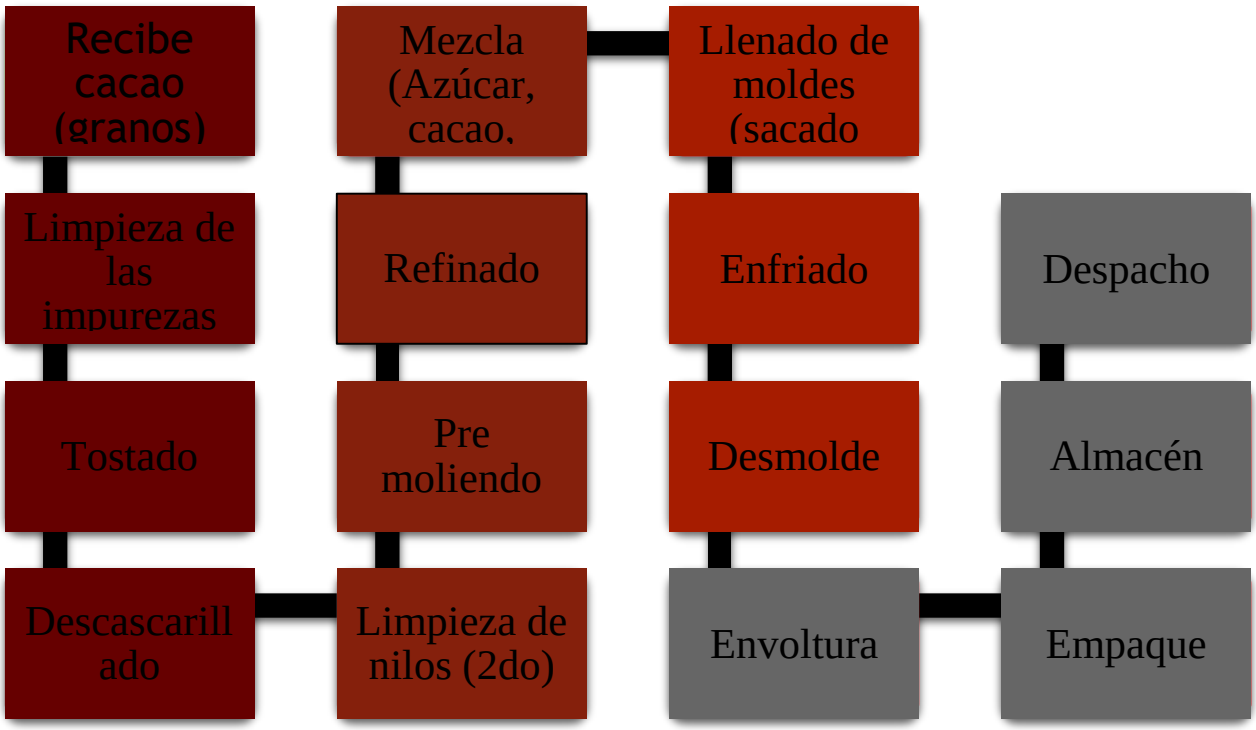
Chocolala, S.R.L., tiene un desarrollo sin inconvenientes en el orden legal de su existencia, ya que hasta la fecha tiene formalizada su situación ante las entidades correspondientes que demanda el estado, entre las cuales están: Cámara de Comercio Dominicano, Dirección General de Impuestos Internos, Oficina Nacional de la Propiedad Industrial, además de contar con los permisos pertinentes para poder operar en la fabricación de alimentos derivados del chocolate.

Morfología de la empresa

La empresa cuenta con una gama de 17 productos diferentes, con su base de cacao, de los cuales varios productos han entrado a supermercados nacionales. A continuación se podrán observar las líneas de flujo de elaboración de 11 de sus productos:

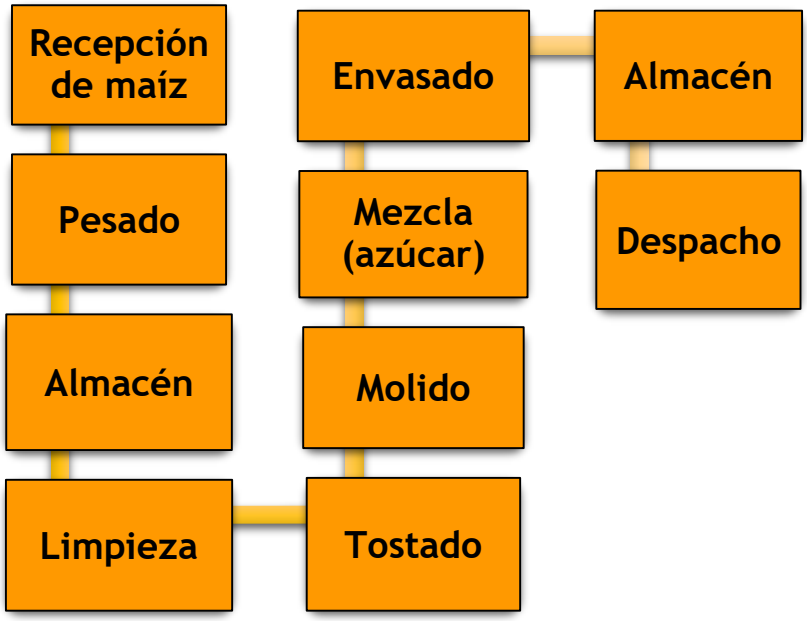
Descripción de elaboración del producto (Línea de flujo)

Tabletas de chocolate



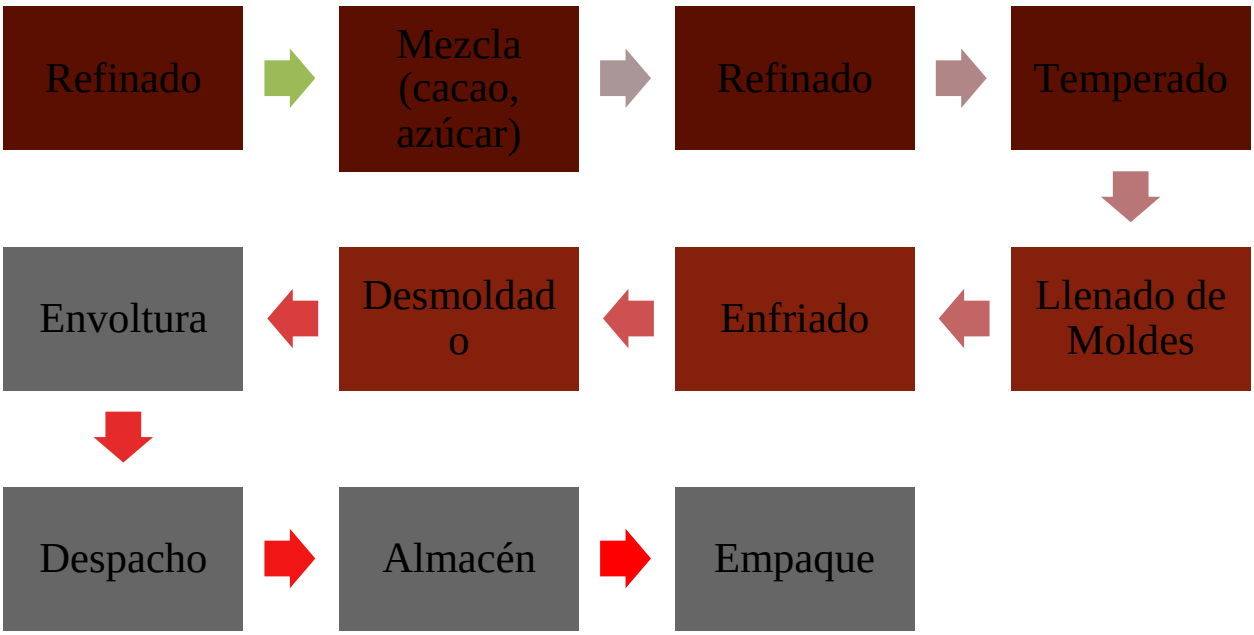
Descripción de elaboración del producto (Línea de flujo)

Gofio (Clásico)



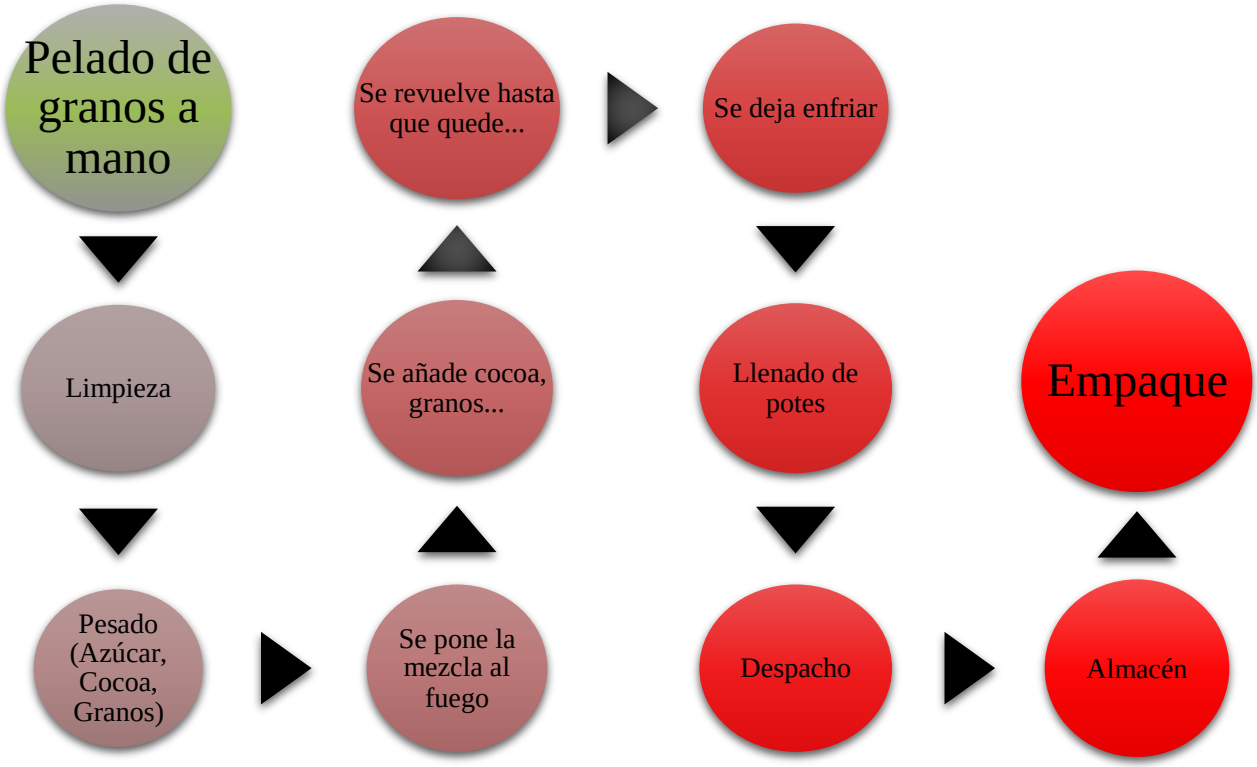
Descripción de elaboración del producto (Línea de flujo)

Chocolate negro 70%



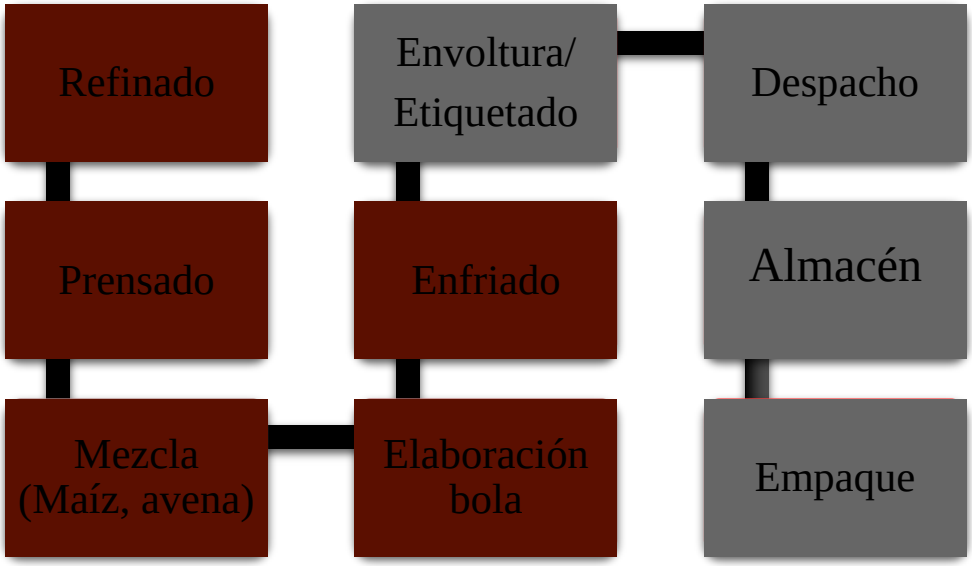
Descripción de elaboración del Producto (Línea de Flujo)

Granos de cacao



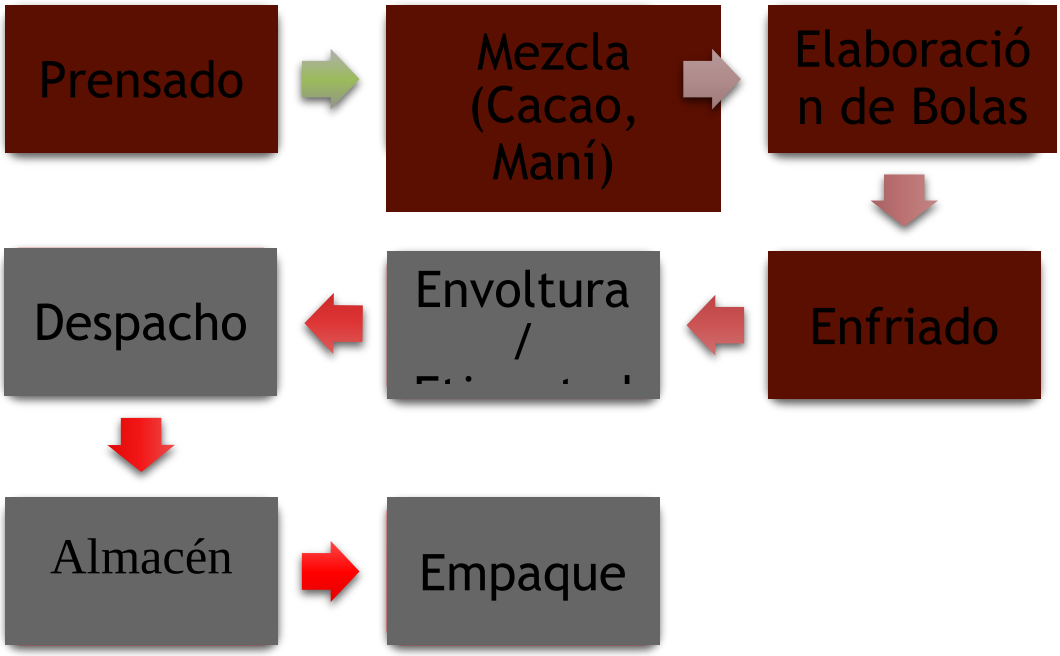
Descripción de elaboración del producto (Línea de flujo)

Bolas con maíz y avena



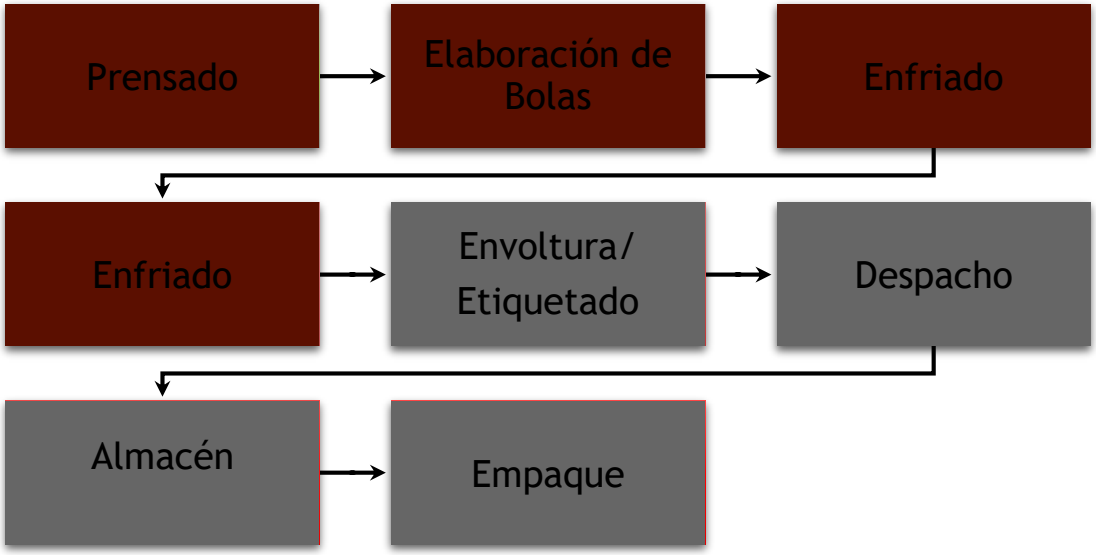
Descripción de elaboración del producto (Línea de flujo)

Bolas con maní



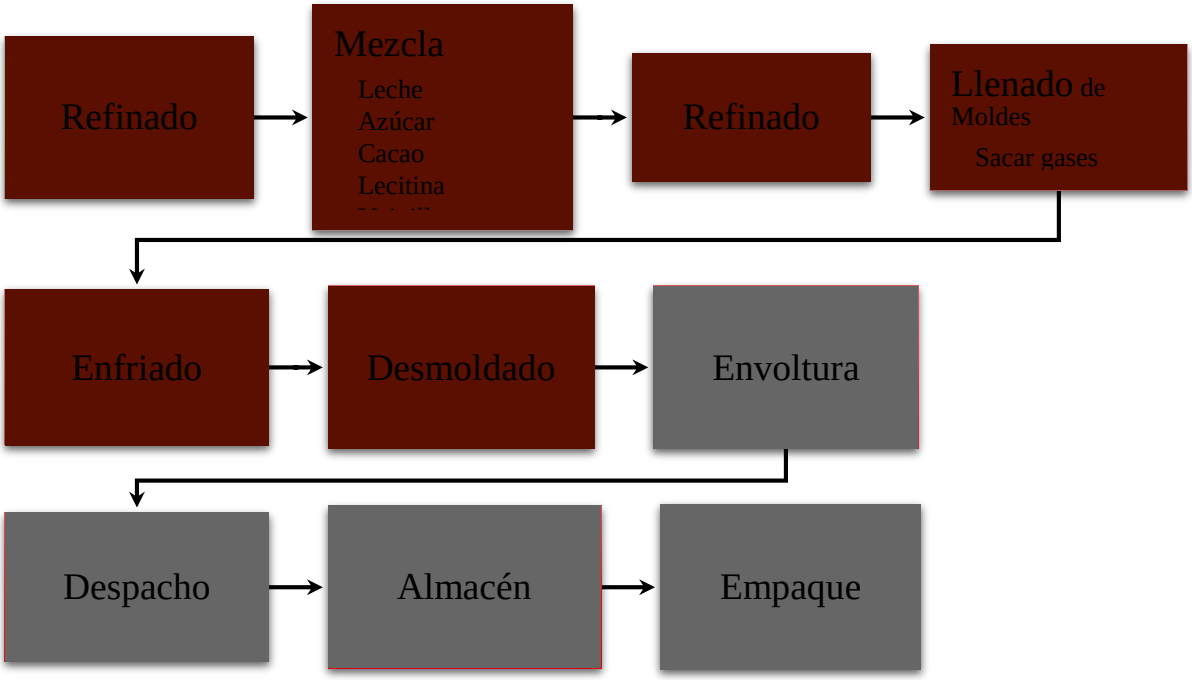
Descripción de elaboración del producto (Línea de flujo)

Bolas normales



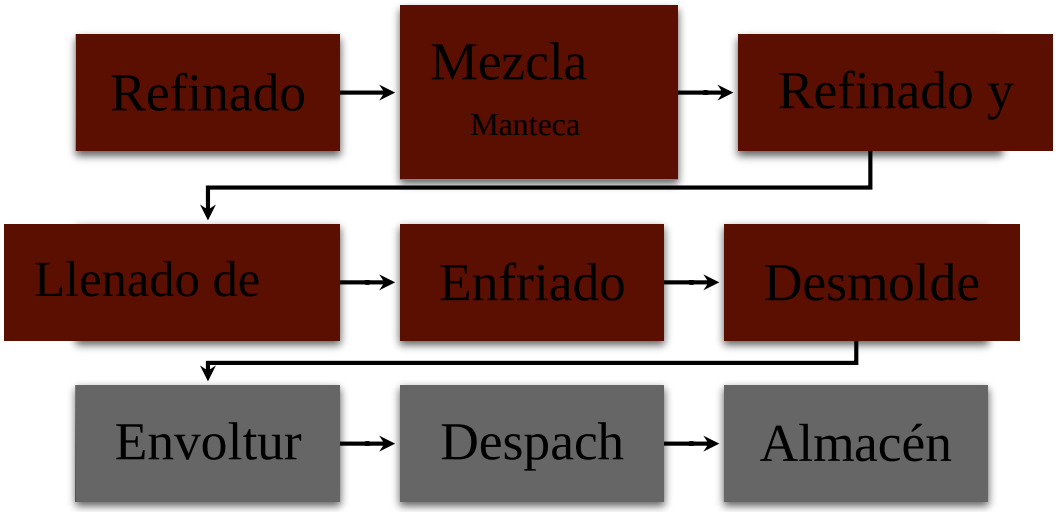
Descripción de elaboración del Producto (Línea de Flujo)

Chocolate Fino c/Leche



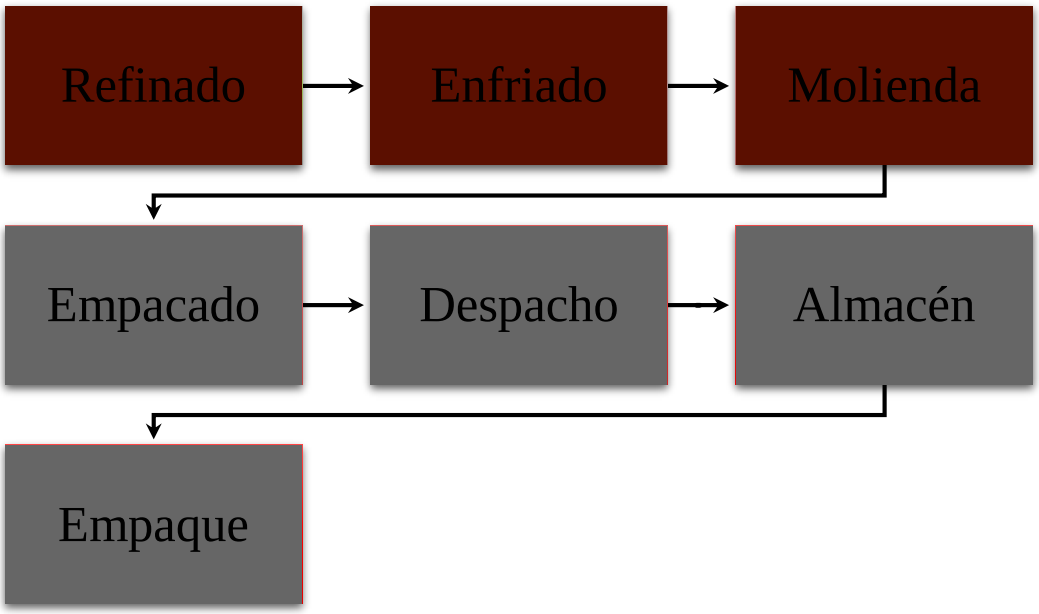
Descripción de elaboración del Producto (Línea de flujo)

Chocolate Blanco



Descripción de elaboración del producto (Línea de flujo)

Cacao en polvo



Procedimiento

Se han realizado a la fecha, cuatro (04) visitas directas a la empresa ubicada en el sector de Las Lajas, Altamira, provincia de Puerto Plata con la finalidad de realizar entrevistas estructuradas a las colaboradoras para recabar información de fuentes primarias. También se ha utilizado la observación directa durante esas visitas, siendo esta técnica esencial en la primera visita para realizar el DAFO. Además, se entrevistó a varios colaboradores para complementar la información sobre la cadena de valor de la empresa.

También se ha concretado una reunión con la gerente general de la organización en un importante evento liderado por la Fondo Especial de Desarrollo Agropecuario (FEDA), como fue la Feria del Mercado Central realizada en Ágora Mall los días cuatro (04) y cinco (05) de agosto de 2018, en la capital del país. En dicha actividad se pudieron mostrar los avances y documentos realizados a la fecha del proyecto y obtener la aprobación de los mismos.

En las encuestas que se realizarán a los grupos de interés identificados se harán preguntas sobre su experiencia, prioridades y el nivel de satisfacción con la empresa.

Tal como se expresa, las fuentes de información utilizadas hasta el momento han sido primarias y secundarias. Dentro de las primarias podemos incluir las entrevistas personales realizadas a las colaboradoras de la empresa y dentro de las secundarias se destacan los artículos, informes y estudios relacionados al sector de interés.

Distribución Grupos de Interés (GI) Chocolala

Los grupos de interés (GI) son individuos o grupos que afectan o se ven afectados por una organización y sus actividades.

No hay una lista genérica de GI para las empresas, ya que cambian con el tiempo. Los grupos e individuos afectados y que afectan a las empresas dependen de la industria, la actividad de la empresa, la ubicación geográfica y otras variables. Los cambios en el mercado, en las estrategias de negocio y de contexto, a menudo determinan un nuevo grupo de GI.

Luego de una serie de entrevistas a colaboradores de la empresa, Junta de Accionistas, competidores de la empresa y entidades Gubernamentales hemos definido ocho (08) grupos de interés los cuales se ubicaron y clasificaron atendiendo a las características de:

- **Por responsabilidad:** personas con las que tiene o tendrá responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes.

- **Por influencia:** personas que tienen o tendrán posibilidad de influenciar la capacidad de la organización para alcanzar sus metas, ya sea que sus acciones puedan impulsar o impedir su desempeño. Se trata de personas con influencia informal o con poder de decisión formal.

- **Por cercanía:** personas con las cuales interactúa la organización, incluyendo GI internos o con relaciones de larga duración con la organización, o aquellos de los que la organización depende en sus operaciones cotidianas y los que viven cerca de la planta de producción.

- **Por dependencia:** se trata de las personas que más dependen de su organización, como, por ejemplo, los empleados y sus familias, o los proveedores para quienes la compañía es un cliente importante.

- **Por representación:** personas que, a través de estructuras regulatorias o culturales/tradicionales, representan a otras personas. Por ejemplo, líderes de las comunidades locales, representantes sindicales, representantes religiosos, representantes de organizaciones de miembros, etc.

MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS DE CHOCOLALA

Categoría de Grupo de interés	Subgrupos	Categoría de Grupo de interés	Subgrupos
EMPLEADOS	Empleados que han dejado la empresa	CLIENTES	Supermercados
	Alta dirección		Hoteles
	Mandos intermedios		Cafeterías
	Personal		Plan Social de la Presidencia
	Sindicatos		Grupo CCN
	Empleados nuevos		Clientes internos
	Empleados potenciales		Moradores del sector
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Proveedores de materiales e ingredientes		Mayoristas
	Fabricantes subcontratados		Clientes potenciales
GOBIERNO Y ENTIDADES REGULATORIAS	Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario	COMUNIDADES LOCALES Y ASOCIACIONES	Organizaciones comunitarias
	Ministerio de Industria y Comercio y Mypimes (MICM)		Vecinos/familiares de los colaboradores
	Dirección General de Impuestos Internos (DGII)		Líderes comunitarios
	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD)		Autoridades locales
COMPETIDORES	CORTÉS Y HERMANOS		Iglesia
	MUNNE		Clusters
	CHOCAL	GOBIERNO CORPORATIVO	Accionistas
	CHOCORA	EXPERTOS EN EL MERCADO	Asesores
	KAH KOW		Especialistas internacionales en fabricacion del chocolate

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas

MATRIZ DE RELEVANCIA DE GRUPOS DE INTERES CHOCOLALA PREOCUPACION (INFLUENCIA) -AUTORIDAD (PODER)			
		PODER	
		BAJO	ALTO
INFLUENCIA	ALTO	GOBIERNOS Y ENTIDADES REGULATORIAS COMUNIDADES LOCALES	GOBIERNO CORPORATIVO PROVEEDORES Y CONTRATISTAS CLIENTES
	BAJO	EMPLEADOS	COMPETIDORES EXPERTOS EN EL MERCADO

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas

DAFO

Debilidades	Fortalezas
•Al ser una empresa artesanal, el tiempo de producción no puede competir con las grandes compañías automatizadas •La empresa no ha podido ampliar su capacidad productiva debido a la falta de capital •No poseen un Plan de Negocio, ni Plan Estratégico •Falta de capacitación y asesorías Deudas no pagadas •Falta de descripción de puestos y delegación de tareas •Poca autonomía y lentitud en la toma de decisiones •Carencia de objetivos claros y alcanzables •Canales de distribución informales y poco estructurados •Poca presencia y uso de herramientas de marketing digital (redes sociales) •No contar con un Gobierno Corporativo definido •No acceso al mercado global •Mal manejo de la inversión por desconocimiento financiero •No poseen un sistema de control de riesgos •La no optimización de los recursos con los que se cuentan •Maquinarias en constante reparación y periodos de no funcionamiento	•Conocimientos del producto y capacidad de transmitirlo a los clientes •Trato directo con el cliente •Experiencia en el área de fabricación de productos derivados del cacao •Calidad de los productos fabricados por la empresa •Los colaboradores están abiertos y dispuestos al cambio •Poseen vasto conocimiento de su entorno local •Cuentan con credibilidad en el mercado •Flexibilidad al momento de implementar •Están motivados a la mejora continua y reestructuración de la organización •Productos atractivos por su imagen •Productos saludables y con gran concentración de cacao •Materia prima certificada para la fabricación de los productos

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas y observación directa

Amenazas	Oportunidades
•Pérdida de visibilidad en el mercado por una débil estrategia de marketing •Sanciones por no cumplir debidamente los lineamientos de riesgos laborales •Debilitamiento ante la competencia •Posible crisis económica por falta de inversión y no cobro de las deudas •Mayor tendencia a la autofinanciación •Cambio de gobierno a uno que no fomente el crecimiento de las Pymes •No contar con la materia prima a tiempo a causa de proveedores poco responsables •El no pago a tiempo de las cuentas por cobrar •Variación en el precio de la materia prima Sanciones por no pago a tiempo de los impuestos	•Posibilidad de exportar a países europeos donde los productos son apreciados por su técnica •Asociatividad con otras Pymes del sector chocolatero •Mejor relación y comunicación con los grupos de interés •Posibilidad de apoyo de otras organizaciones del sector •Colocación de productos de alto consumo como la tableta de chocolate (Chocolate de taza) •Mayor Visibilidad en el mercado y fidelización de clientes •Mejora de la reputación mediante estrategias de comunicación (redes sociales, línea gráfica) •Aplicación de estrategias de fidelización de clientes •Posibilidad de lograr alianzas público-privadas •Búsqueda de nichos de mercado para incrementar la colocación de los productos •Aprovechamiento de la demanda y alta aceptación de productos manufacturados orgánicos •Venta de materia prima para ser usada en el sector belleza (manteca de cacao) •Aprovechamiento del mercado del turismo experiencial

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas y observación directa

TOMA DE DATOS

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS DE LA ENCUESTA REALIZADAS A CLIENTES POTENCIALES CONSUMIDORES DE CHOCOLATE ARTESANAL Y ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Encuesta: Clientes potenciales consumidores de chocolate artesanal

Informe resultados encuesta

Propósito de la encuesta

La presente encuesta se realizó con el objetivo de identificar preferencias, frecuencia y hábitos de consumo de chocolate, además de los precios, canales y segmentos de mercado. Esto servirá de base para definir las estrategias que utilizará **Chocolala** para la colocación de sus productos tanto en el mercado actual como potencial del chocolate orgánico y sacar provecho en los nichos de mercado identificados.

Para conseguir información sobre el perfil de nuestro cliente potencial, así como su proceso de compra, recurrimos a fuentes de información primaria. Para ello utilizamos la encuesta, con el cuestionario como instrumento fundamental para la obtención de la información.

Para la realización física del cuestionario y su posterior recuento, usamos E-encuesta el cual es un servicio online que nos permite organizar y llevar a cabo encuestas a través de la web mediante un espacio especializado en la creación de encuestas (su nivel de confianza y su margen de error teóricos son, por consiguiente, del 95% y de 4, respectivamente).

Este instrumento fue aplicado a 500 participantes, compuestos por hombres y mujeres iniciando en el rango de edad de 18 años. Lo medios utilizados para aplicar la encuesta fueron las redes sociales Instagram, Facebook, Whatsapp y LinkedIn, además de Gmail.

Los resultados arrojados de esta encuesta hacen parte de un estudio de tipo cualitativo en el mercado de chocolate orgánico artesanal desarrollado desde un Proyecto de Fin de Máster.

Desglose y análisis de los datos de la encuesta clientes potenciales consumidores de chocolate artesanal

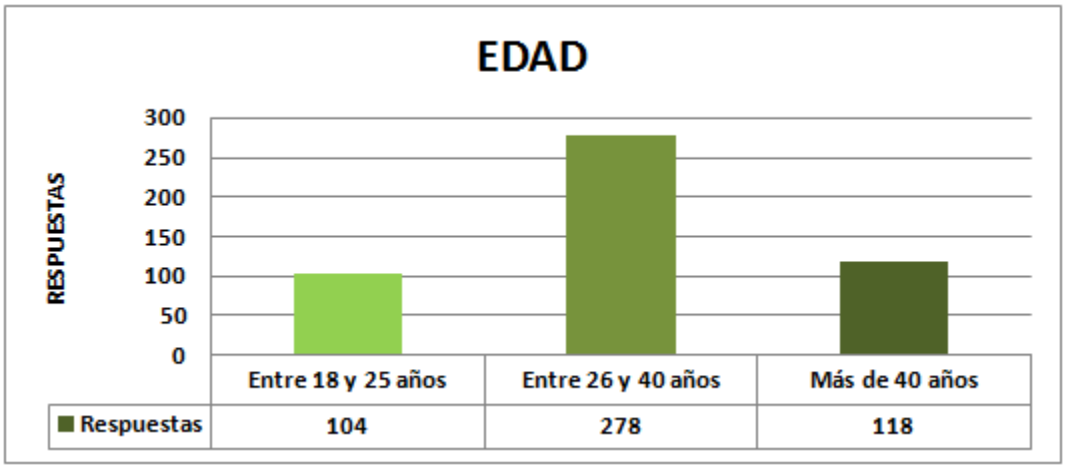
A continuación, se presenta un análisis de los datos de la encuesta desarrollada en el marco de este estudio.

Aspectos demográficos

Edad

En el factor edad, fue determinante a la hora de aplicar el instrumento, ya que, de las 500 encuestas realizadas, el 55.60% se encontraba en el grupo etario de 26 a 40 años. El 23.60% tienen 40 años o más,

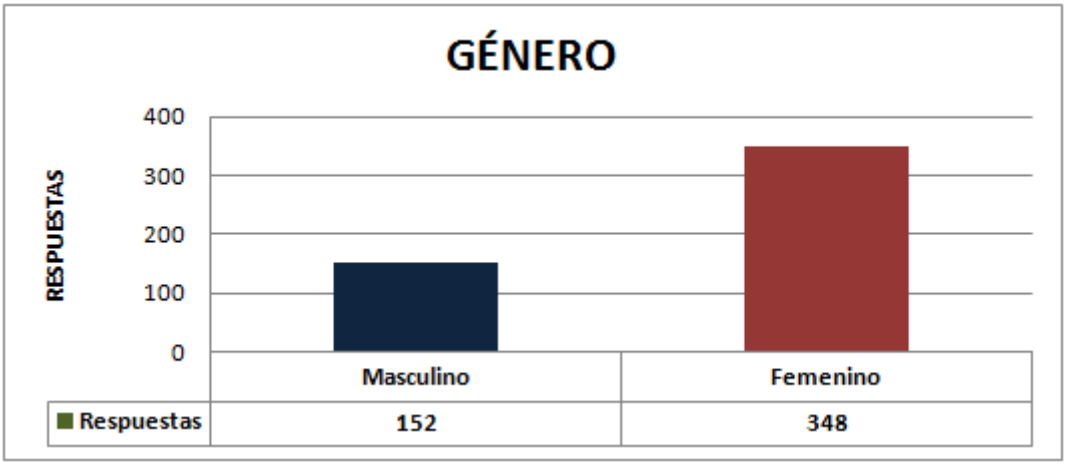
y el 20.80% está entre 18 y 25 años. Esto nos indica que el target a poner en la mira es el grupo etario comprendido entre 26 y 40 años.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de E-encuesta

Género

En cuanto al género de los encuestados, vemos importantes diferencias al momento de la aplicación del instrumento, un 69.60% fueron mujeres y 30.40% eran hombres. Es notable tomando en cuenta que en República Dominicana según IX censo de población y vivienda, hay más mujeres que hombres siendo las mujeres quienes mayormente realizan las compras del hogar.

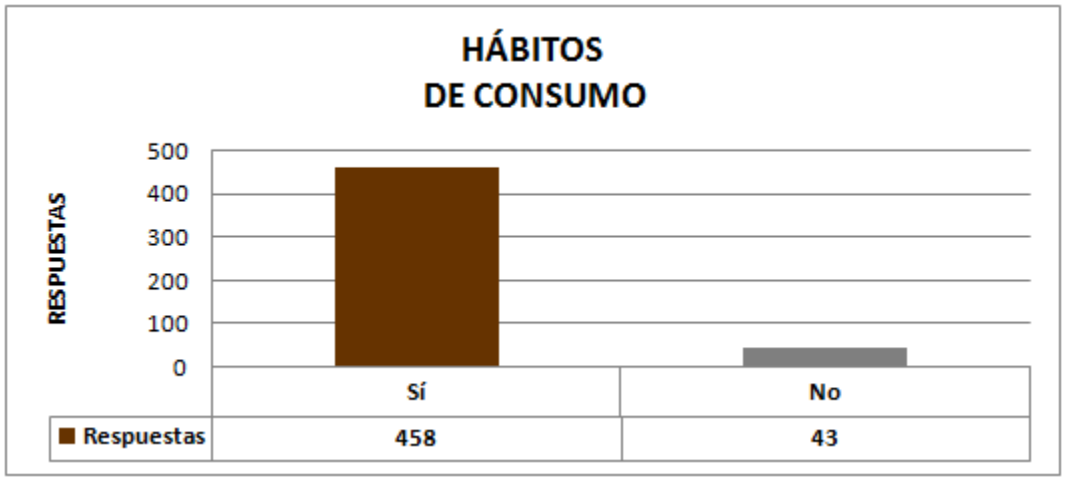


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de E-encuesta

Hábitos de consumo

En el caso de los hábitos de consumo, en todas las franjas de edad se pueden observar que un significativo 91.42% de la población encuestada consume chocolate y solo un 8.58% expresó que no. Lo que representa

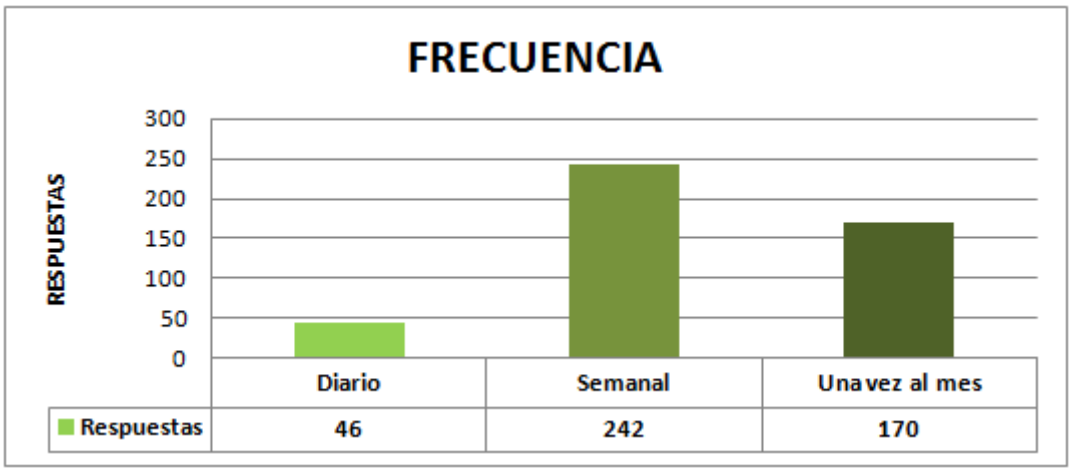
un alto porcentaje de aceptación del producto en la población, y la existencia de un nicho de mercado por explotar.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de E-encuesta

Frecuencia

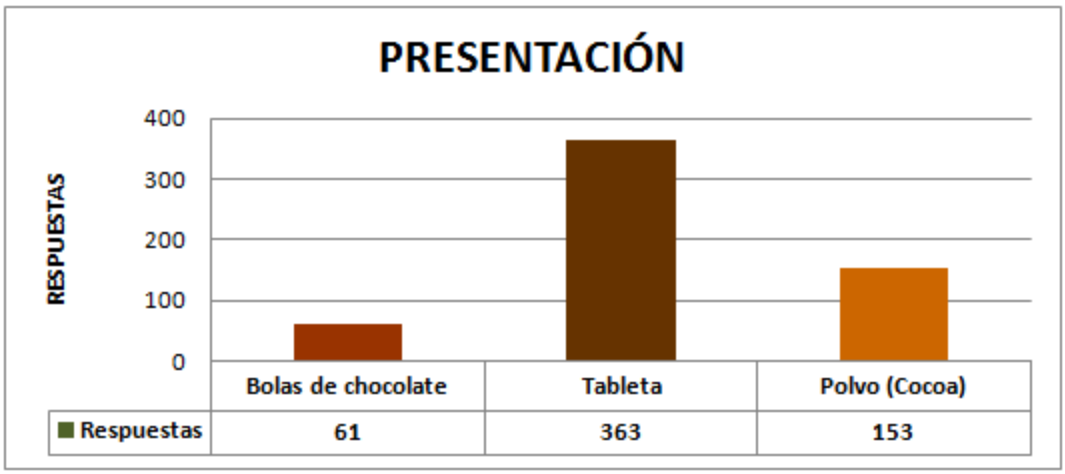
En cuanto a la frecuencia de consumo, los datos reflejan que el 52.84% de los encuestados prefieren el consumir el chocolate semanalmente; mientras que un 37.12% suele hacerlo una vez al mes y un 10.04% consume chocolate diario. Se podría inferir que la frecuencia de consumo está relacionada con el estilo de vida, costumbres, disponibilidad de horarios y oferta de lugares de compra, entre otros factores.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de E-encuesta

Presentación

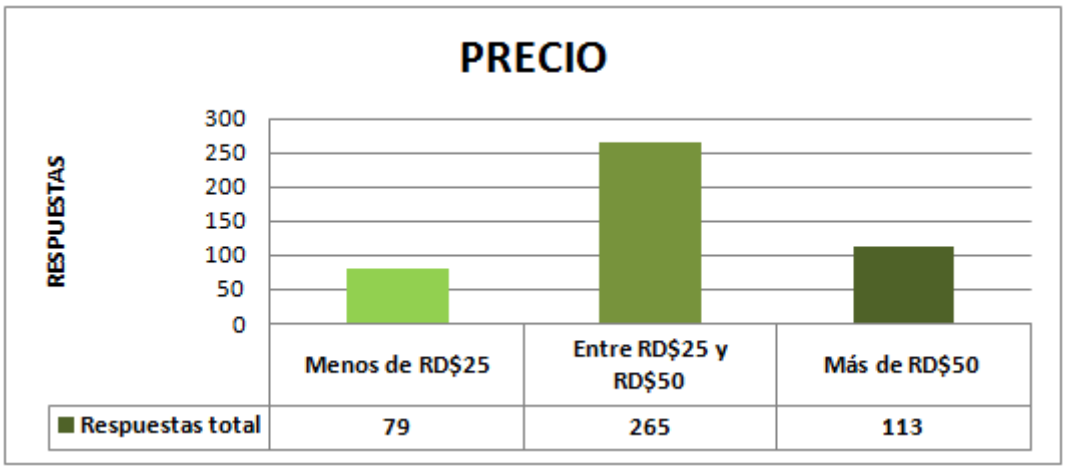
La presentación que más adquieren los encuestados es la tableta, con un 79.43%, un 33.48% la presentación en polvo o cocoa y un 13.35% en bolas. Por tanto, Chocolala debería concentrar sus esfuerzos en las tabletas, que son las más atrayentes al consumidor y de mayor consumo.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de E-encuesta

Precio

En lo que refiere al precio, destaca el porcentaje de un 57.99% de los encuestados quienes estarían dispuestos a pagar entre RD$25 a RD$50, un 24.73% más de RD$50 y un 17.29% menos de RD$25. Estos resultados dan la idea de que los consumidores necesitan que el precio de estos productos sea accesibles y de precios competitivos, lo que significa que el precio, como factor de decisión, tiene gran importancia.

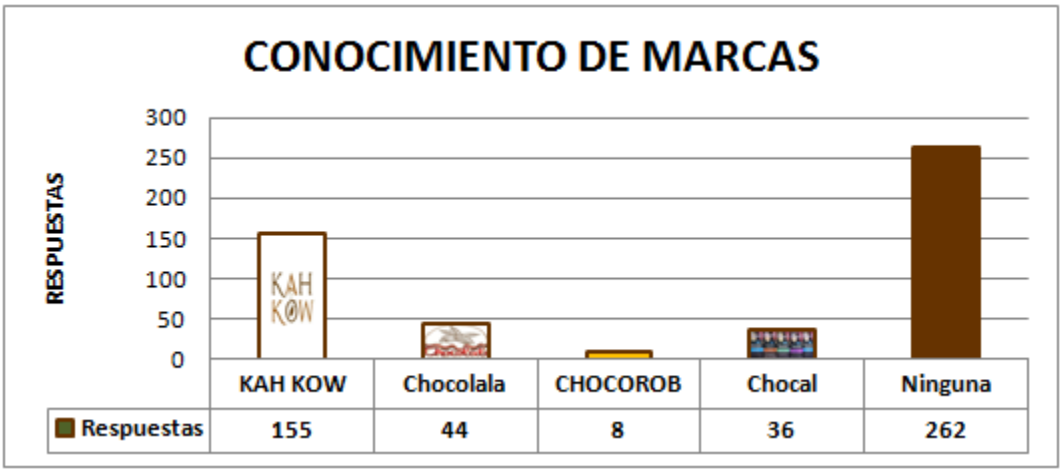


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de E-encuesta

Conocimiento de marcas

Al cuestionar a los encuestados sobre las marcas que conocen, marcas que son competencia directa de Chocolala, el 57.21% respondió que no conoce ninguna; un 33.84% dijo conocer a KAHKOW; un 9.61% sabe de Chocolala, un 7.86% a Chocal y un lejano 1.75% a CHOCOROB.

Al ver estos resultados, se entiende que existe una oportunidad de introducirse en ese 57.21% que no reconoce ninguna de las marcas de la competencia, pero también indica el poco conocimiento de Chocolala en el "top mind" de los posibles consumidores, apuntando una urgente estrategia de mercado.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de E-encuesta

Vía de conocimiento de marcas

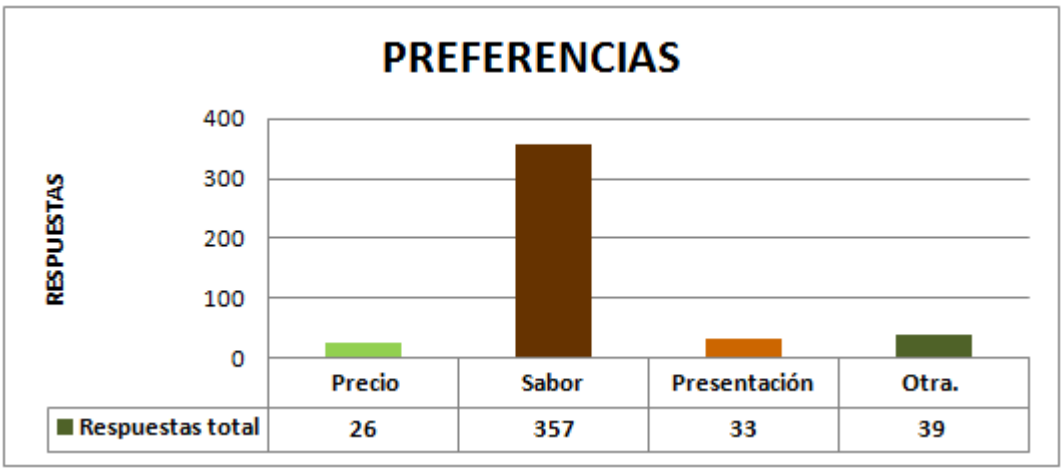
Tal y como nos reflejan los datos, los supermercados son el lugar de promoción por excelencia, con mucha diferencia con respecto a otros medios. Un 56.99% de los encuestados afirma que el supermercado es el lugar principal donde conoce las marcas de productos hechos a base chocolates, en segundo lugar pero con más de 20 puntos de diferencia se sitúan los que conocen las marcas por ya consumirlas con un 32.26% seguidos muy de cerca con un empate en el tercer lugar entre porque algún conocido las compra y las presencia en redes sociales con un 24.37%.

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de E-encuesta

Preferencias

Y por último ante la interrogante de qué haría consumir una marca de chocolate diferente, el 78.46% sostiene que por el sabor; un 8.57% por otras razones; un 7.25% por la presentación y un 5.71% por el precio. La conclusión directa es que el sabor de este tipo de productos en base a otras posibles variables, compensa en general al consumidor.

Esta también podría ser una ventaja competitiva para Chocolala, quien desde su filosofía corporativa promueve la alta concentración de cacao y el gran sabor en sus productos.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de E-encuesta

Recomendaciones

1. Con respecto a la edad y género, la estrategia de posicionamiento y marketing debería enfocarse en el público femenino comprendida entre 26 y 40 años.

2. Sobre los hábitos de consumo, si bien el 91% de los encuestados manifestó consumir chocolate, poco más del 51% no conoce las marcas de fabricación orgánica/artesanal de chocolate citadas, incluyendo Chocolala. Este nicho de mercado puede ser aprovechado por la empresa para introducir sus productos.

3. En cuanto a la presentación, tanto las tabletas de chocolate como el cacao en polvo (cocoa) son consumidas por los clientes en mayor medida semanalmente, más Chocolala debe enfocarse en promocionar y posicionar la presentación en tabletas, ya que casi un 80% de los encuestados indicaron que es la presentación en la que más consumen el chocolate, lo que deja ver que, dada las pocas marcas de chocolate con esta presentación, es una excelente oportunidad de mercado.

4. Al observar los resultados de las encuestas, se observa que la marca que más se conoce está asociada a actividades tales como el sendero del cacao, posee una chocolatería en una plaza de importancia y un empaque atractivo, por lo que se recomienda aprovechar el auge del turismo de experiencia en plataformas como Airbnb, redefinición de la línea gráfica y la búsqueda de alianzas estratégicas en lugares como coffee shop, food markets, máquinas de café y negocios de naturaleza similar.

5. Sobre la vía de conocimiento de marcas, los resultados arrojados evidencian que los supermercados son en primer lugar el espacio ideal de que la marca se dé a conocer, por lo que acciones tales como mostradores o colocar productos en el área de caja serían acciones que servirán para dar mayor visibilidad y que los clientes potenciales visualicen y prueben la marca.

6. Otra recomendación relacionada a la vía de conocimiento de marcas es sobre las redes sociales que siguen de cerca a los supermercados como medio de darse a conocer, por lo que se recomienda iniciar una campaña/storytelling sobre quién es y qué hace Chocolala, donde encontrar los productos, informar sobre actividades, composición de los productos y los elementos diferenciadores de la competencia a través de Facebook e Instagram. Además de crearse un canal de YouTube.

7. En cuanto a la preferencia de consumo ya que el sabor quedó por encima de las demás variables con un margen importante, algunas recomendaciones serían llevar a cabo actividades como

degustaciones en supermercados, ferias, estaciones de combustible en épocas de frío (invierno) y envío de invitaciones con una muestra del producto (tableta).

FICHA TÉCNICA	
Título de la encuesta	Clientes potenciales
Población total (N) / Universo	500 personas
Tipo de encuesta	Virtual
Instrumento	E- encuesta
Nivel de confianza	95%
Margen de error	4
Fecha de iniciación de Encuestas	29/7/2018
Fecha de terminación de Encuestas	2/8/2018

Encuesta Clima Laboral

Informe Resultados Encuesta Clima Laboral

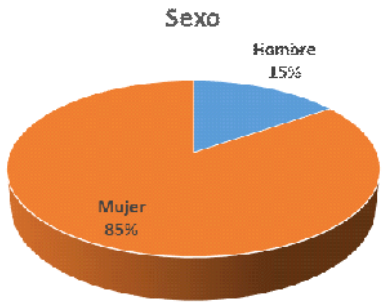
El presente Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Laboral es un instrumento el cual forma parte del ámbito de actuación de la Planificación del Proyecto de Fin de Máster de la Maestría Ejecutiva en Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social; que le permitirá a la empresa Chocolala desempeñar sus funciones de manera efectiva y eficiente.

En este informe presentamos el resultado de 13 encuestas realizadas a los empleados de la Empresa Chocolala a fin de identificar cualquier oportunidad de mejora de cara a la metodología de gerencia, trato, beneficios de los empleados e identificación de dichos empleados con su trabajo y la empresa en general.

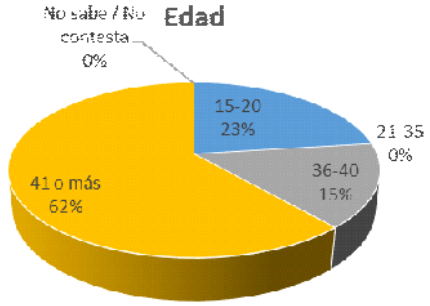
En el informe se identifica el nivel de satisfacción, los tipos de posiciones que existen dentro de la empresa, las observaciones de sobre consideraciones por parte de los empleados y sugerencias de mejoras para un mejor desempeño de sus labores.

Agosto 2018

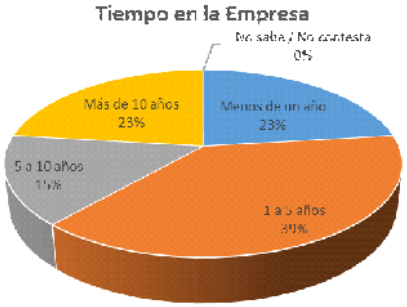
Evaluación Cualitativa del Personal



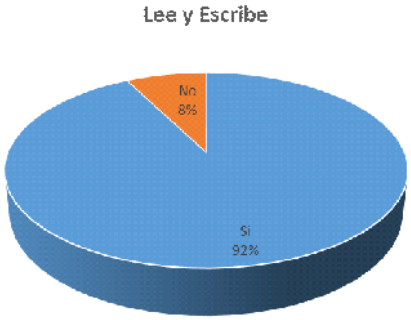
De 13 empleados encuestados 11 de ellas fueron mujeres representando un 85% del Staff encuestado.



La edad de la mayoría de las personas encuestadas es de más de 40 años, siendo esta categoría el 62% del personal, luego con 23% se encuentra entre 18 a 25 años y solo el 15% entre 31 y 40 años.

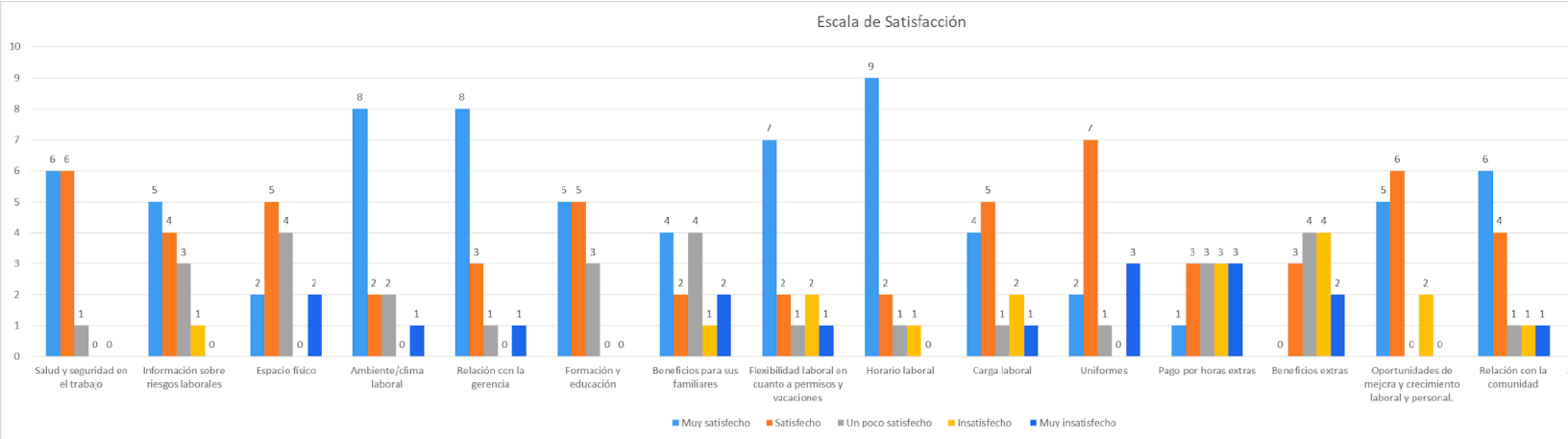


Con respecto al tiempo de antigüedad de los empleados la mayoría de los encuestados tienen un tiempo laborando de 1 a 5 años (38%) un 15% entre 5 a 10 años y un 23% los de menos de 1 año y los que tienen más de 10 años.

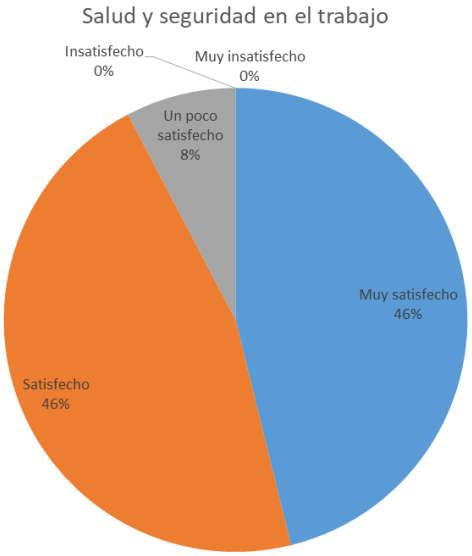


De todo el personal encuestado el 92% sabe leer y escribir solo una persona no sabe leer y/o escribir.

Evaluación de Satisfacción del Personal

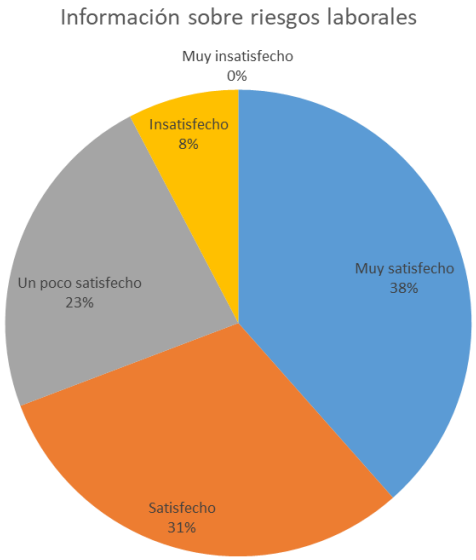


	Muy satisfecho	Satisfecho	Un poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Salud y seguridad en el trabajo	6	6	1	0	0
Información sobre riesgos laborales	5	4	3	1	0
Espacio físico	2	5	4	0	2
Ambiente/clima laboral	8	2	2	0	1
Relación con la gerencia	8	3	1	0	1
Formación y educación	5	5	3	0	0
Beneficios para sus familiares	4	2	4	1	2
Flexibilidad laboral en cuanto a permisos y vacaciones	7	2	1	2	1
Horario laboral	9	2	1	1	0
Carga laboral	4	5	1	2	1
Uniformes	2	7	1	0	3
Pago por horas extras	1	3	3	3	3
Beneficios extras	0	3	4	4	2
Oportunidades de mejora y crecimiento laboral y personal.	5	6	0	2	0
Relación con la comunidad	6	4	1	1	1
Actividades Centro de madres Ana Idalia Navarro	6	6	0	0	1
Relación con la competencia	3	9	1	0	0



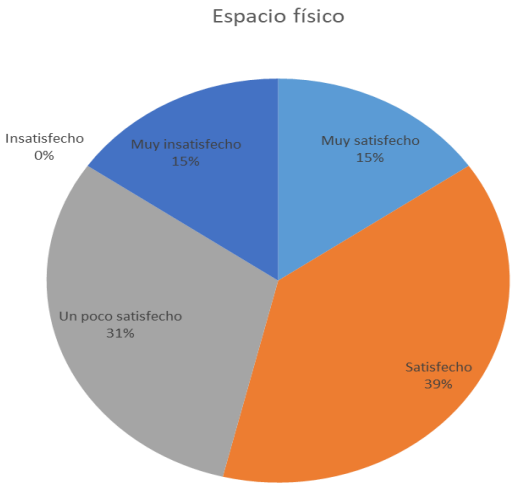
	Salud y seguridad en el trabajo
Muy satisfecho	6
Satisfecho	6
Un poco satisfecho	1
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0

Para la valoración de Salud y Seguridad el 92% se encuentra entre satisfecho y muy satisfecho, y solo el 8% se encuentra Un poco satisfecho. Para esta categoría ningún empleado se encuentra insatisfecho.



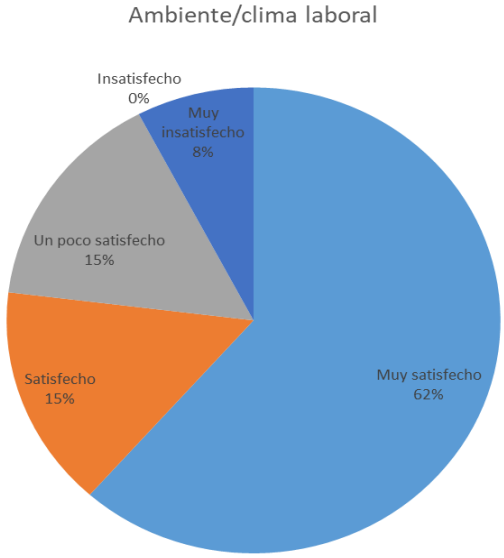
	Información sobre riesgos laborales
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Un poco satisfecho	3
Insatisfecho	1
Muy insatisfecho	0

Dentro de las informaciones sobre los riesgos laborales el 92% se encuentra satisfecho, y solo el 8% (1 persona) no se muestra satisfecha sobre la orientación de esos riesgos.



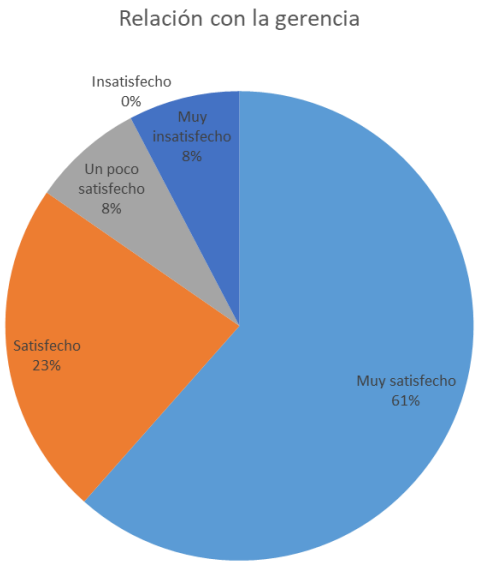
	Espacio físico
Muy satisfecho	2
Satisfecho	5
Un poco satisfecho	4
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	2

La puntuación dada por los encuestados para el espacio fue de 85% de satisfacción (15% Muy Satisfecho, 39% Satisfecho y 31% Un poco Satisfecho), el 15% restante (2 personas) se encuentran muy insatisfecha con el espacio físico.



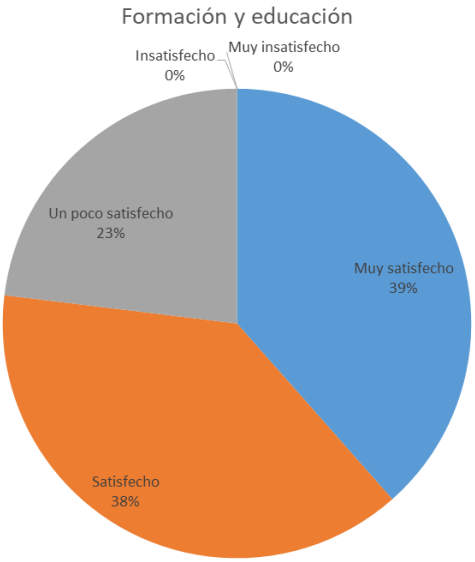
	Ambiente/clima laboral
Muy satisfecho	8
Satisfecho	2
Un poco satisfecho	2
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	1

La puntuación dada para el ambiente laboral indica que más del 90% de los empleados se encuentran cómodos en el ambiente en el que se desarrollan y solo 1 persona no está satisfecha.



	Relación con la gerencia
Muy satisfecho	8
Satisfecho	3
Un poco satisfecho	1
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	1

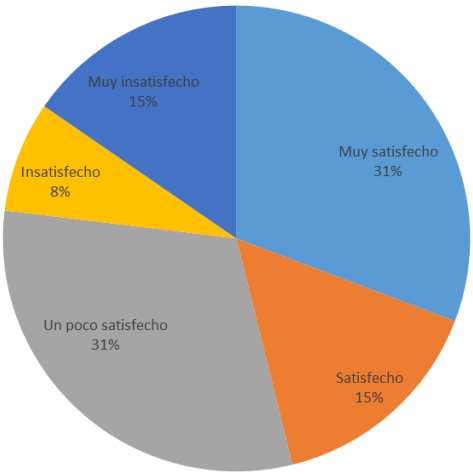
La puntuación dada para el ambiente laboral indica que más del 90% de los empleados se encuentran cómodos en el ambiente en el que se desarrollan y solo 1 persona no está satisfecha.



	Formación y educación
Muy satisfecho	5
Satisfecho	5
Un poco satisfecho	3
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0

Con respecto a la formación y educación todos los encuestados se encuentran satisfechos con la empresa.

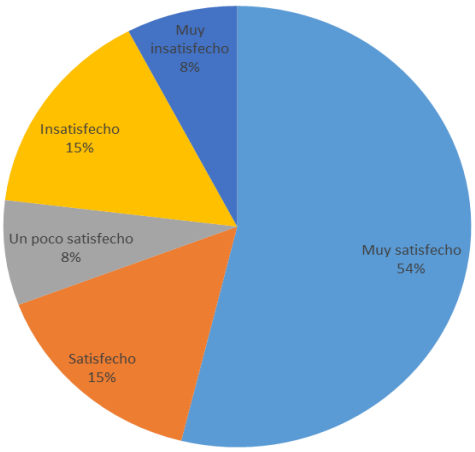
Beneficios para sus familiares



	Beneficios para sus familiares
Muy satisfecho	4
Satisfecho	2
Un poco satisfecho	4
Insatisfecho	1
Muy insatisfecho	2

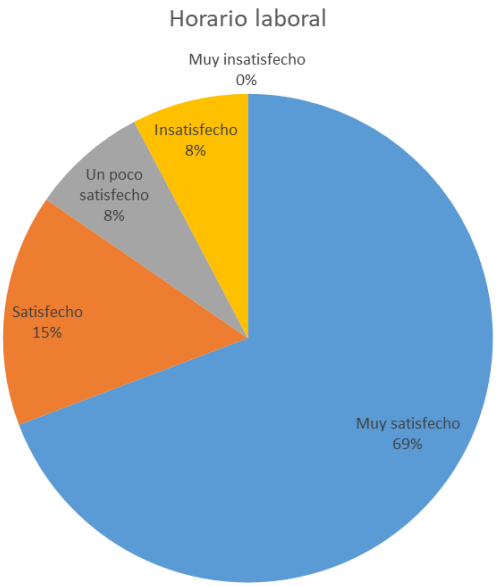
Para la categoría de beneficios para los familiares el 23% se encuentra insatisfecho, el 31% no lo suficientemente satisfecho, y el 46% restante están satisfechos y muy satisfechos.

Flexibilidad laboral en cuanto a permisos y vacaciones



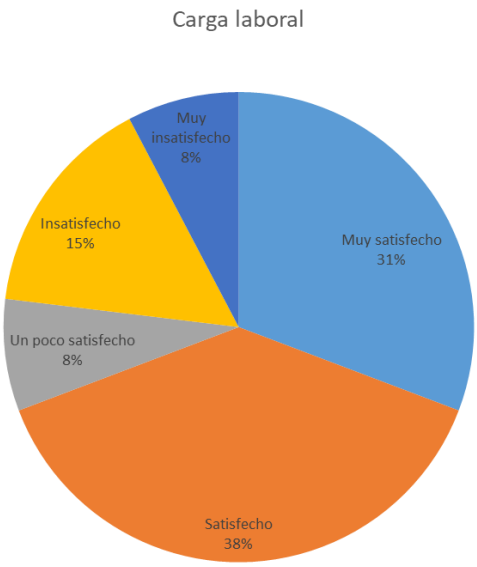
	Flexibilidad laboral en cuanto a permisos y vacaciones
Muy satisfecho	7
Satisfecho	2
Un poco satisfecho	1
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

Para la categoría de flexibilidad laboral en cuanto a permisos y vacaciones el 23% se encuentra insatisfecho, el 77% restante están satisfechos.



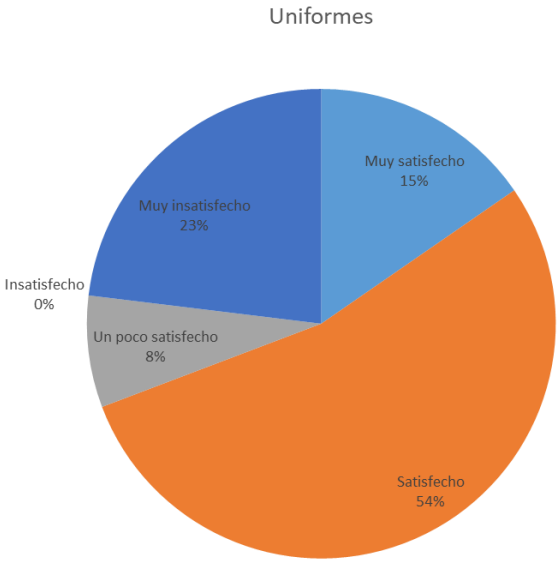
	Horario laboral
Muy satisfecho	9
Satisfecho	2
Un poco satisfecho	1
Insatisfecho	1
Muy insatisfecho	0

Para la categoría de horario laboral el 92% se encuentra Satisfecho, y solo el 85 no se encuentra satisfecho (1 persona).



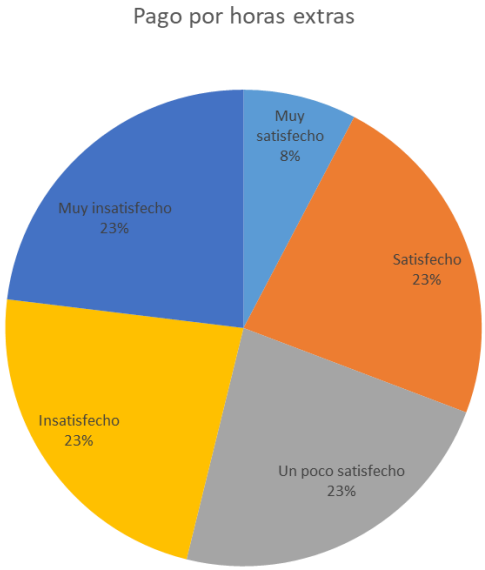
	Carga laboral
Muy satisfecho	4
Satisfecho	5
Un poco satisfecho	1
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

El 23% del personal se encuentra insatisfecho con la carga laboral, y el 77% se encuentra entre un poco satisfecho y muy satisfecho.



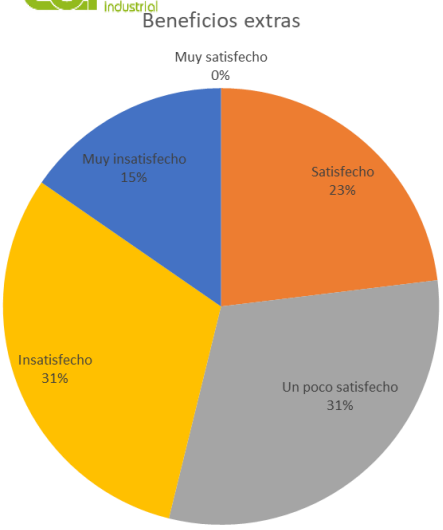
	Uniformes
Muy satisfecho	2
Satisfecho	7
Un poco satisfecho	1
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	3

El 23% de los encuestados están insatisfechos con los uniformes.



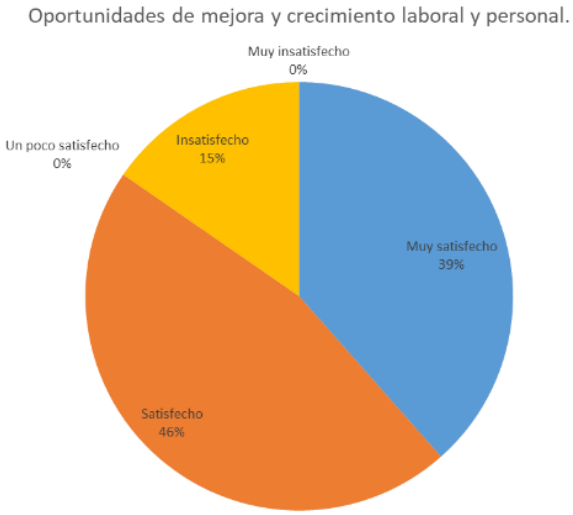
	Pago por horas extras
Muy satisfecho	1
Satisfecho	3
Un poco satisfecho	3
Insatisfecho	3
Muy insatisfecho	3

La conformidad con el pago de las horas extras es de solo 54%, mientras que el 46% expresa que insatisfecho y muy insatisfecho.



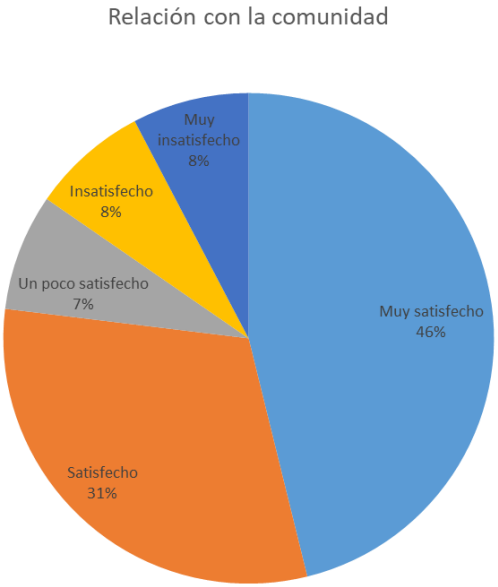
	Beneficios extras
Muy satisfecho	0
Satisfecho	3
Un poco satisfecho	4
Insatisfecho	4
Muy insatisfecho	2

La categoría de Beneficios Extras ninguno de los empleados lo calificó como muy satisfecho, el 46% no se encuentra satisfecho, y el 54% restante se encuentran satisfecho y un poco satisfecho.



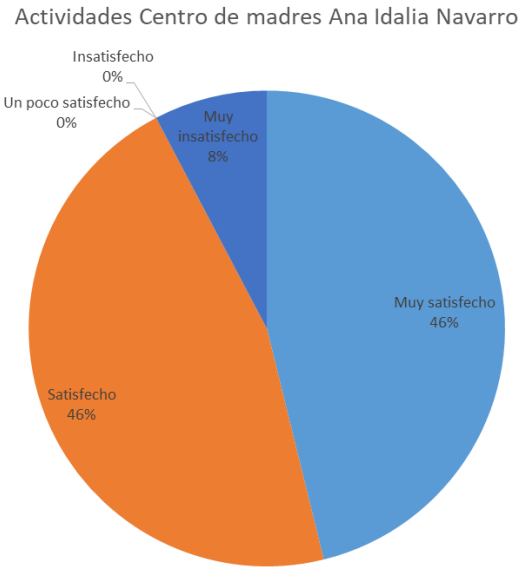
	Oportunidades de mejora y crecimiento laboral y personal.
Muy satisfecho	5
Satisfecho	6
Un poco satisfecho	0
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	0

La categoría de Beneficios Extras ninguno de los empleados lo calificó como muy satisfecho, el 46% no se encuentra satisfecho, y el 54% restante se encuentran satisfecho y un poco satisfecho.



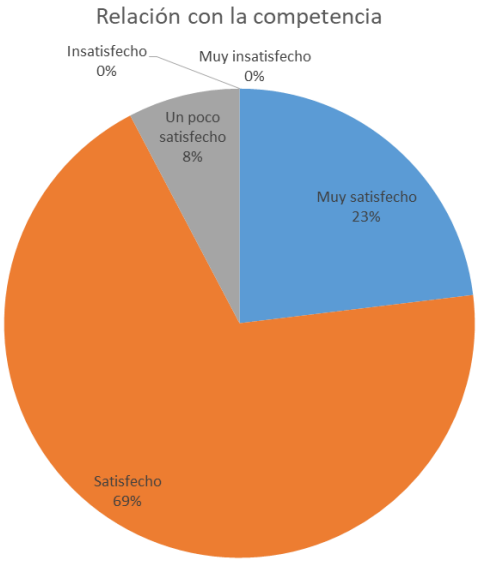
	Relación con la comunidad
Muy satisfecho	6
Satisfecho	4
Un poco satisfecho	1
Insatisfecho	1
Muy insatisfecho	1

La Relación con la comunidad fue valorada por el 15% de los empleados como insatisfecho y muy insatisfecho, mientras que el 85% considera que está entre un poco satisfecho y muy satisfecho.



	Actividades Centro de madres Ana Idalia Navarro
Muy satisfecho	6
Satisfecho	6
Un poco satisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	1

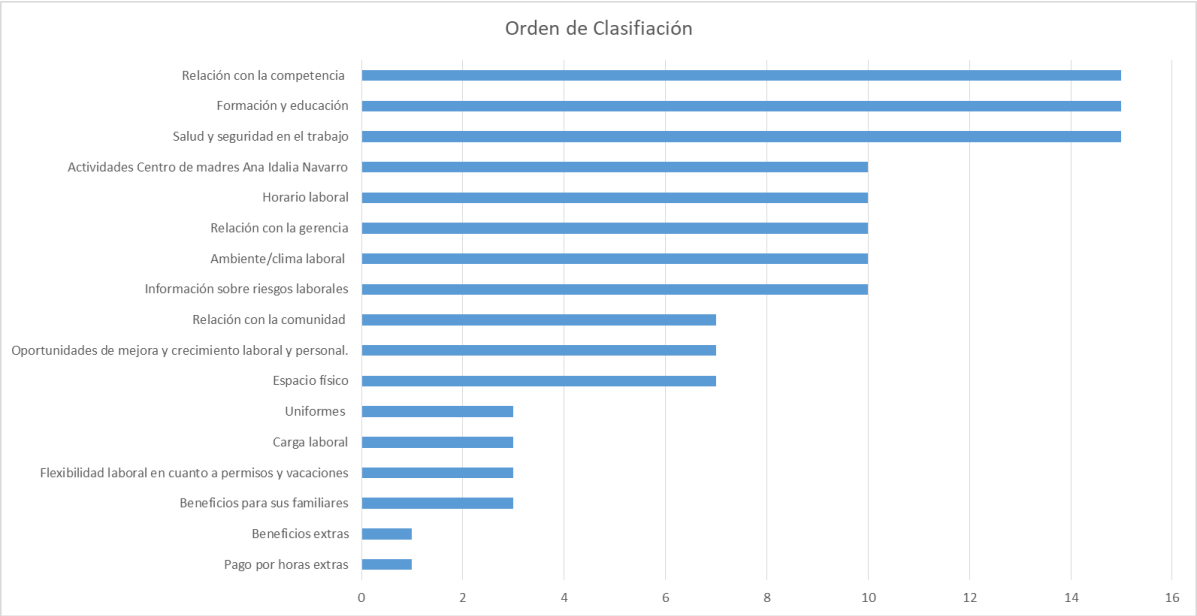
El 92% se encuentra satisfecho y muy satisfecho con respecto a las actividades del Centro de Madres Ana Idalia Navarro y solo el 15% se encuentra muy insatisfecho con estas actividades.



	Relación con la competencia
Muy satisfecho	3
Satisfecho	9
Un poco satisfecho	1
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0

Todos colaboradores se encuentran satisfechos con la relación que guardan con la competencia.

Valoración por tema



De las 17 preguntas sobre los temas de la empresa cada una acumuló una puntuación dentro de las 3 clasificaciones de conformidad (Un poco satisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho) y se organizaron de forma descendente desde el mejor calificado hasta el de menor calificación en las categorías mencionadas.

Las 3 categorías mejor valoradas fueron:

1- Salud y seguridad en el trabajo

2- Formación y educación

3- Relación con la competencia

Las categorías que siguen en mejor puntuación son:

1- Información sobre riesgos laborales

2- Ambiente/clima laboral

3- Relación con la gerencia

4- Horario laboral

5- Espacio físico

6- Oportunidades de mejora y crecimiento laboral y personal.

7- Relación con la comunidad

Las categorías con puntuación baja fueron:

1- Beneficios para sus familiares

2- Flexibilidad laboral en cuanto a permisos y vacaciones

3- Carga laboral

4- Uniformes

Y por último las categorías en la que menos satisfecho se está son:

1- Pago por horas extras

2- Beneficios extras

Consideraciones y sugerencias de los empleados

Se dejaron dos preguntas abiertas para poder recabar las diferentes sugerencias y/o puntos de vistas de los empleados que las preguntas pudieran no haber cubierto. Las preguntas fueron:

¿Hay algún otro tema que piense que se debería tener en consideración?

1. Más proyectos para la empresa.
2. Tener en cuenta la inclusión de los hombres en las actividades del centro Ana Idalia.
3. Mejorar las ayudas a los empleados.
4. Mejorar el pago de las horas extras.
5. Informar y comunicar.
6. EL tema del favoritismo, nepotismo, no se tiene una división entre la parte laboral y personal y mejorar la relación con la comunidad.
7. Trabajo en equipo que sea más espontáneo, no por obligación directa.
8. El uniforme, que la empresa se lo entreguen y no que ellas tengan que comprarlos completos.

Tiene alguna sugerencia para mejorar el tratamiento de Chocolala hacia sus empleados.

1. Saber definir el rol de lo administrativo y los empleados, cada cual tiene una función y se debe cumplir.
2. Mejoramiento del espacio físico de trabajo, mucho calor.
3. Poner uniformes a todos los empleados.
4. Antes era algo relacionado con el centro Ana Idalia y ahora se ha hecho una empresa familiar.
5. Los temas sociales, acercamiento para incluir más mujeres.
6. Comunicación, la forma de dirigirse a las empleadas.
7. Mejorar el pago de las horas extras y la discreción entre las compañeras de trabajo.
8. Mejorar los beneficios extras que la empresa puede ofrecerle a sus colaboradores.
9. Mejorar los beneficios extras, además del salario que se le entrega. Por ejemplo, planes odontológicos.

10. Creación de empleos y más inclusión de mujeres, mayor unidad.

11. Aumentar la seguridad al momento de ir a comprar ya que lleva grandes sumas de dinero.

12. Trabajar el tema de liderazgo en la gerencia.

13. Retroalimentación a solas.

14. Modelar la conducta por parte de la gerente.

15. Necesitan transporte fijo para llevar los productos.

16. La gerente no usa el uniforme, y usa el teléfono sobre los productos.

17. Dar mascotas (cuadernos) para la época escolar. Si hay un enfermo hacer donaciones a las personas necesitadas.

18. Más apertura con Chocal, que les abran las puertas.

19. Con el pago de las horas extras y resolver el tema de las vacaciones.

Recomendaciones

1. Conforme a los resultados arrojados en la encuesta, la organización debe realizar una revisión de los paquetes salariales de los colaboradores comparándose con otras empresas del sector, con la finalidad de implementar otros beneficios al salario devengado. Dichos beneficios pueden ser un plan de salud complementario cubierto completamente por la empresa, incentivos como combustible y flota para los puestos gerenciales, un plan de capacitación individual donde la empresa invierta un porcentaje del salario anual de los colaboradores.

2. Por los resultados, se recomienda que la empresa establezca una política de vacaciones para que todos los colaboradores puedan disfrutar de su derecho en el periodo correspondiente. Dicha política deberá cumplirse en todos los niveles del organigrama.

3. Contribuir con actividades de impacto social en la comunidad que tiendan a fomentar la participación de todos los colaboradores, principalmente de los hombres de la organización.

4. Realizar actividades de integración entre los colaboradores de manera periódica donde se fomente el trabajo en equipo y evaluar los resultados de dicha actividad a través de una encuesta (dicha encuesta arroja oportunidades de mejoras para las próximas actividades de integración).

5. Según los resultados de las sugerencias de los colaboradores, se puede establecer un plan de capacitación para la gerencia con talleres que desarrollen las habilidades blandas como son liderazgo, trabajo en equipo y empatía.

FICHA TÉCNICA	
Título de la encuesta	Clima laboral
Población total (N) / Universo	13 personas
Tipo de encuesta	Presencial
Instrumento	Cuestionario
Nivel de confianza	95%
Margen de error	4
Fecha de aplicación de la encuesta	04/8/2018

ANÁLISIS/DIAGNÓSTICO

I. Contexto de la situación de la empresa Chocolala SRL

Uno de los sellos de la gestión del actual presidente de la República Dominicana Danilo Medina, ha sido la implementación del programa conocido como "visitas sorpresa".

Las llamadas visitas sorpresa[22] del presidente Danilo Medina son encuentros dominicales dirigidos a relanzar unidades de producción, pequeñas y medianas, dentro del plan del gobierno dominicano para crear empleos, elevar los ingresos de familias y negocios y aumentar las exportaciones.

Esta acción se sustenta en dos pilares, la primera es (cito textualmente al presidente Medina): "Las empresas sólo pueden vender lo que los ciudadanos pueden comprar". La segunda: "El crédito es un derecho humano". La verdad: las pymes son las mayores creadoras de empleo en cualquier sociedad, incluida la dominicana.

El gobierno presta a bajas tasas de interés (5-7%), con períodos de gracia que van de 12 a 18 meses a cooperativas y asociaciones, nunca a individuos.

Hasta la fecha se han realizado 178 visitas en todo el territorio nacional. Como resultado, se han financiado 1,246 proyectos, con una inversión ya ejecutada de 26 mil 209 millones de pesos.[23]

Chocolala S.R.L. ha sido una de las empresas beneficiada estas visitas; en el 2013 luego de que el actual presidente realizará una visita sorpresa a las Lajas, Altamira, la empresa recibió a través del Fondo Especial para el desarrollo agropecuario (FEDA) un préstamo de RD$ 12,000,000 con un financiamiento al 5% y un año de gracia para pagar, el cual fue invertido en construir una buena infraestructura y adquirir las maquinarias necesarias para procesar el cacao como son tostador, descascaradora, molino y vibradora, ya que el 100% de los productos eran manufacturados, y ampliación del espacio físico de la fábrica.

Además de esto la empresa se ha beneficiado de la asistencia técnica de un experto internacional, Giordano Bottignole, facilitado por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) y el Senior Experten Service de Alemania (SES), que ha contribuido a la reformulación de sus productos, promoviendo una receta básica única, a fin de crear una identidad común del origen en la comunidad de Altamira.

A lo largo de nuestras visitas, análisis de documentos, procesos y comunicación constante tanto con la gerente como con sus colaboradores, hemos diagnosticado debilidades importantes en cuanto a

---

22 www.visitassorpresa.do

23 https://presidencia.gob.do/noticias/nueva-pagina-web-de-visitas-sorpresa-es-instrumento-de-informacion-y-seguimiento

formación financiera, planificación estratégica, administración de los recursos humanos, comunicación tanto interna como externa, relaciones públicas, temas legales, clima y cultura además de posicionamiento e imagen corporativa. Si bien, los productos de la empresa han logrado colocarse en la importante red Centro Cuesta Nacional (CCN) específicamente hipermercados **Jumbo** y **Supermercados Nacional**, los cuales tienen presencia en casi todo el territorio nacional, estas debilidades han impactado directamente en el crecimiento de la empresa y su posicionamiento a nivel comercial y de marca incluso en estas grandes empresas.

Cabe destacar que esto no ha afectado la calidad de los productos que se elaboran, más no se ha sacado el suficiente provecho de los atributos y elemento diferenciador con que cuentan.

En este capítulo, analizaremos las seis áreas con mayor oportunidad de mejora y un mayor nivel de impacto en la empresa, esto resultado del diagnóstico realizado. La finalidad del diagnóstico es entender cuáles áreas son las más importantes para el negocio, comparar el desempeño actual, descubrir el grado de madurez de la empresa y entender lo que necesita realizarse y donde.

Áreas y/o temas identificados:

1. Planificación estratégica
2. Finanzas
3. Gestión de personas (GP)
4. Operaciones
5. Marketing y comunicaciones

1. Planificación estratégica

Al inicio del proyecto, entre las evidencias que nos fueron suministradas, pudimos constatar que Chocolala contaba con una filosofía corporativa: misión, visión y valores, pero no estaba alineada para tener una mayor comprensión del negocio, sus ventajas competitivas, y poder así buscar nuevas oportunidades y formas de hacer las cosas, donde las estrategias sean tomadas en cuenta por la organización con el propósito de poder evaluar y reconocer los valores culturales que son necesarios y así promoverlos y reforzarlos mediante un plan de acción, el cual les permite tener viabilidad y vigencia en sus procesos, así como el fortalecimiento de los valores culturales necesarios para apoyar la estrategia organizacional, y enfrentar de manera efectiva los procesos de globalización y de agresiva competitividad.

La filosofía debía ser redefinida y contestar preguntas tales como: ¿qué hacen mejor que los demás? ¿Qué más pueden hacer con lo que ya hacen bien? ¿Cuál es la realidad actual del entorno? ¿Cómo afecta eso a la empresa? ¿A sus consumidores y clientes? ¿Cuáles son sus dificultades y necesidades? ¿Qué oportunidades puede haber para la empresa?

Si todos en la organización comparten la misma filosofía reflejada en la misión, visión, creencias, valores, propósitos, metas, estrategias y cultura organizacional, tendrán claro cuáles son sus ventajas competitivas, pudiendo así desarrollarlas y fortalecerlas cada día. Esto traerá como resultado que cada colaborador relacione su propia filosofía de vida y sus valores con los de la empresa. Los resultados podrían evidenciarse en la mejora del clima organizacional y la percepción del trabajo como fuente de aprendizaje, crecimiento y realización, fruto de una convivencia sana y productiva. Este ambiente permitirá a los colaboradores desarrollarse y progresar a través de su esfuerzo, compromiso con la organización y el mejoramiento equilibrado y permanente, llevando a la empresa a hacerse más competente y competitiva, con capacidad de buscar nuevas oportunidades aun en los entornos más complejos.

Otro de los hallazgos es la falta de realización de un diagnóstico estratégico de la organización o FODA, que defina las fortalezas y debilidades internas de la organización, así como las amenazas y las oportunidades a las que se enfrenta. Este más allá de evaluar la condición actual, también puede aportar ideas para las futuras proyecciones estratégicas de la empresa, sacando provecho de las oportunidades, su relación con las fortalezas organizacionales y sentar las bases para un plan exitoso resultado de un buen diagnóstico estratégico. Con un análisis FODA se busca detectar las oportunidades para un negocio en un momento dado y así aprovecharlas, evitar las amenazas mediante un buen uso de sus fortalezas, una neutralización de sus debilidades y teniendo en vista los riesgos del entorno. Vale aclarar que, como muchas herramientas de análisis empresarial, este no brinda resultados definitivos, pero su importancia radica en que ofrece información diagnóstica valiosa para reforzar la toma de decisiones.

Otro detalle que se intenta resaltar es el apoyo que ha surgido desde el Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana a la empresa Chocolala, el siguiente video: https://youtu.be/G65QCvcc9Hc, plasma los objetivos alcanzados en el 2017 y los nuevos retos para el 2018.

2. Finanzas

La realización de un correcto diagnóstico financiero es vital para una correcta gestión y aseguramiento de la continuidad del negocio, permitiendo a la empresa atender correcta y oportunamente sus compromisos financieros, el correcto financiamiento de las inversiones, así como mejorar los ingresos por ventas, implementar beneficios lo que aumentará el valor de la empresa.

La empresa opera desde el año 1994, pero no fue sino hasta el 2013 cuando recibió una inyección importante de recursos al recibir un préstamo de RD$ 12, 000,000 con un financiamiento. Al realizar la primera auditoría a la empresa identificamos que no poseen un sistema contable formal, careciendo de algún tipo de herramienta como software ya sea de libre acceso o por paga, ni algún método manual como libro de diario o macro en Excel.

En una primera aproximación al análisis financiero de la empresa, hacer referencia al balance y a la cuenta de resultados, al realizar el análisis e interpretación no pudimos dar respuestas a cuestiones como:

¿Es una empresa rentable a lo largo del tiempo? Al no poseer estados financieros formales, no hay forma de identificar y comparar un año con el anterior, ni hacer proyecciones.

¿Cómo se remunera a los accionistas? No se pagan dividendos al final de cada año fiscal a los accionistas, ya que no se dispone de una metodología o partida espacial para ello. Además de que se cuenta con accionistas que solo figuran en la documentación, más no participan directamente en las actividades diarias de la empresa ni asisten a las convocatorias de juntas de accionistas.

¿Existen saldos ociosos de tesorería? Si, se posee una cuenta de banco con fondos de respaldo para el saldo del préstamo realizado a través de FEDA, más están solo generando como ganancia la tasa pagada por el banco en cuenta de ahorros, que es menos de un 5% anual.

¿Existe capacidad de endeudamiento? No, si no se tiene un sistema contable formal, no hay forma de identificar cual es el monto mínimo o máximo de endeudamiento, además de a qué tiempo.

¿Se controla eficazmente la evolución de la ejecución presupuestaria? No se ha definido una ejecución presupuestaria mensual o anual. Se realizan los pagos y compras sobre la marcha.

¿Está aumentando o disminuyendo el mercado total de los productos más rentables del negocio? No se ha definido una estrategia de posicionamiento de los productos con más rentabilidad, en otros establecimientos comerciales adicionales a los actuales.

Al analizar la documentación de respaldo como facturas de compra y ventas, además de los documentos de caja chica, se identificó que no se ha definido un margen de ganancia unitario ya sea a nivel general o por producto, además de que no existe una política de viáticos y dietas para temas como viaje al

interior para el pago de transporte, hospedaje y alimentación. Si realizamos un análisis de margen por productos, podemos ver cuál es el margen que genera cada producto vendido por la empresa, de forma que podamos comprobar qué productos serían los más factibles de vender para empresa en función de su posicionamiento y de su margen.

No se evidencia una disminución de las cuentas por cobrar ya que no se cuenta con una política de una política de recuperación de cobro sobre las cuentas por cobrar si se ha establecido un período de recuperación, lo cual las puede llevar convertirse en incobrables y afectar de manera riesgosa el circulante y estabilidad de la empresa.

Respecto al préstamo obtenido del Estado, constatamos que, si bien no se ha realizado un primer pago al mismo, se ha dispuesto el ahorro de fondos de contingencia para amortizar dicha deuda, ya que se está en un proceso de negociación de las cuotas.

Todo esto agravado por el hecho de contar con una contadora contratada por iguala (contrato) la cual no reporta los impuestos en los tiempos requeridos y no muestra compromiso de tener la documentación financiera al día, trayendo consigo el pago de moras y dilación en la formalización de procesos que requieren de que la parte financiera esté en orden.

3. Gestión de personas

El capital humano de una organización es uno de sus activos más valiosos, ya que son ellos los que a través de sus conocimientos y habilidades tanto blandas como duras logran los objetivos organizacionales.

Al inicio de la investigación, pudimos percibir que Chocolala presentaba un gran desafío en la atracción, gestión, desarrollo y retención de su personal, porque no dispone de las herramientas básicas para garantizar que esta área de la organización sea efectiva.

La falta de procesos estandarizados y documentación necesaria de los principales subsistemas de recursos humanos, como son el reclutamiento y selección, compensación y beneficios, evaluación de desempeño, capacitación, ha ocasionado en sus colaboradores una percepción no muy agradable.

Se resalta el hecho de que la empresa no está registrada en la plataforma de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y que por este motivo los colaboradores no tengan un seguro de salud del plan básico ni posean la cobertura de riesgos laborales que el gobierno dominicano otorga a todos los empleados públicos y privados que están cotizando formalmente en el sistema. También se destaca el hecho de que no cuentan con un manual de salud y seguridad ocupacional que les permitiría tener un programa de charlas y actividades orientadas a sensibilizar a los colaboradores sobre el uso de los equipos de protección personal (EPP) que son obligatorios para todos los que están manipulando las maquinarias para la fabricación de los productos.

Entre otros de los hallazgos más relevantes se puede mencionar que no cuentan con un manual de descripción de puestos que le permita al departamento de recursos humanos poder establecer un paquete salarial acorde a las responsabilidades de cada posición y determinar incentivos puntuales para ciertos puestos de la misma. También esto ha ocasionado que los colaboradores no cuenten con un documento donde se detallen sus funciones para garantizar que estos puedan alcanzar sus objetivos más rápido. Sin mencionar que no tienen expedientes de cada uno de sus colaboradores con las informaciones más relevantes para tomar como base al momento de querer realizar capacitaciones puntuales o elaborar un plan de carrera para sus colaboradores, ya que, si les dan oportunidades de crecimiento a los mismos, permitiéndoles escalar posiciones dentro de los departamentos.

Otro hallazgo importante es sobre la comunicación interna, no hay un calendario de reuniones para con el personal donde se le notifica de los próximos pedidos de clientes para coordinar la producción y darles la oportunidad de trabajar en equipo para alcanzar ese objetivo. Aunque conforme a la encuesta realizada a los colaboradores se determinó que el trabajo en equipo no es un fuerte de la organización, es posible que este aspecto mejore al realizar actividades de integración.

Para finalizar se afirma que, a pesar de los desafíos y la falta de organización, Chocolala, tiene la oportunidad de transformar esa área tan importante de la empresa y empoderar a cada uno de sus

colaboradores en sus posiciones, además de convertirlos en embajadores de la marca, implementando las mejores estrategias para sus necesidades.

- Riesgos Laborales

En fecha 18 de agosto se realizó una inspección de seguridad a la empresa donde en base a los hallazgos se hicieron varias recomendaciones correspondientes sobre Prevención de Incendio, uso de Extintores adecuados, Plan de Evacuación y mejora del Sistema Eléctrico.

Santiago De Los Caballeros, Rep. Dom.
23 de agosto de 2018.-

Señores;
Fábrica de Chocolate Artesanal CHOCOLALA.
Altamira, Rep. Dom.-

Distinguidos señores;

En relación a la inspección de seguridad realizada a sus instalaciones en fecha 18-08-2018, anexamos nuestras recomendaciones correspondientes sobre Prevención de Incendio, uso de Extintores adecuados, Plan de Evacuación y mejora del Sistema Eléctrico.

Hacemos constar, que las recomendaciones aquí descritas, han sido consideradas a un mínimo costo a solicitud de la parte interesada.

Solicitamos de favor, que de ser corregidas o mejoradas dichas condiciones, se nos vuelva a notificar para la ejecución de nuestra inspección final.

Sin otro particular, se despide;

Muy atentamente;

Tte. Cnel. César M. Moronta
Asistente Depto. Técnico C. B. S.
departamentotecnicocbs@gmail.com
cmoronta1573.cm@gmail.com
Cel.: 829-697-6267

4. Operaciones

La realización de un diagnóstico operacional es una etapa fundamental, ya que nos permite tener un acercamiento a los distintos procedimientos y estrategias que la empresa pone en práctica y sus necesidades. El Diagnóstico está enfocado en evaluar diferentes áreas como son: procesos, calidad y logística.

En procesos podemos encontrar los temas derivados de la tecnología, gestión de compras, métodos de negociación y sistemas de gestión. En la parte de calidad están: estándares de calidad, servicio al cliente y los diferentes lineamientos que debe seguir la entidad de los organismos reguladores. La logística está enfocada en: las políticas para la selección de proveedores, manejo de inventario y proceso de entrega de sus productos.

En las diferentes áreas operacionales analizadas en Chocolala, S.R.L. salieron a relucir diversos temas de suma importancia que se deben mejorar para poder desarrollar su actividad comercial con la mayor efectividad y eficacia. Dentro de los cuales se pueden citar:

- No tienen un estándar de negociación definido: la empresa no cuenta con una identificación específica de sus procesos de más impacto.
- En el manejo de la tecnología tienen mucha deficiencia: en esta parte debido a que una parte de la población laboral no tiene el suficiente conocimiento a nivel educativo, además de que no tener activamente las políticas necesarias que requiere este tipo de estrategia.
- Ambigüedad en sus controles de calidad: si tienen control de calidad, pero con ciertos mecanismos que necesitan una mayor supervisión para una adecuada producción.
- El proceso de compra no cuenta con una estrategia que les permita discernir cuál es el proveedor más adecuado, y que le ofrezca seguridad, calidad y mejores precios. Ya que la investigación arrojó que no les piden las certificaciones pertinentes a los proveedores, tampoco se establece de manera contractual las responsabilidades de las partes al momento de crear el vínculo entre proveedor y comprador de la materia prima. Lo que da cabida a posibles inconvenientes tales como: posibles malos entendidos en el precio acordado, incumplimientos en los plazos de pago y entrega.
- El inventario no se realiza de manera periódica, lo que da abertura al desperdicio de materia prima, además de inversiones innecesarias sobre la misma.
- No tienen políticas por medio de las cuales puedan conocer el sentir de los clientes acerca de los productos.

En Chocolala, S.R.L., el principal objetivo es el de encontrar una o varias ventajas competitivas, teniendo en cuenta las debilidades detectadas, y así mejorarlas para ser más competitiva y más sostenible en el tiempo. Transformando una entrada de materia prima en un producto elaborado, con un valor añadido, siendo esto algo que el cliente pueda apreciar. Teniendo en cuenta las diferentes situaciones ya analizadas Chocolala, S.R.L., tendrá más conocimiento de sus fortalezas, debilidades, amenazas, riesgos y oportunidades de mejora de los procesos y operaciones que ha llevado a cabo hasta este momento, así como el impacto que cada una de estas variables tiene sobre los resultados actuales del negocio.

5. Marketing y comunicaciones

En el caso de Chocolala, no cuenta con una gerencia de comunicación, ni alguien encargado de llevar esta importante tarea. Sin embargo, ellos realizan acciones que se pueden encasillar dentro de las distintas funciones de un Departamento de Comunicación, analizando desde esa estructura, realizaremos un diagnóstico de la situación actual.

La comunicación institucional a nivel interno se encarga de conocer la identidad de la institución para después plasmarla en todo el personal que trabaja en ella mientras, que de puertas afuera, busca crear credibilidad, demostrar relevancia y transmitir empatía.

En este renglón, Chocolala tenía altas deficiencias:

- El logo que usaban era poco llamativo y no había terminado el proceso de registro
- No tenían una imagen consolidada
- Diferentes presentaciones para los productos
- No contaban con un manual de identidad visual
- Faltaba señalética en las instalaciones de la empresa
- Poco conocimiento interno como externo del logo actual y colores institucionales

Englobando marketing y relaciones públicas, Chocolala tiene un gran desafío. Hemos identificado las siguientes debilidades:

- No hay un plan organizacional con estrategias de mercadeo ni de negocios.
- Chocolala tiene buenas relaciones con la comunidad, y dentro de este rango geográfico, tiene alto nivel de conocimiento y aceptación, sin embargo, cuando la marca sale de Altamira, Puerto Plata, existe poco nivel de conocimiento de marca en los consumidores de chocolate.
- La empresa no conoce el perfil de quien consume sus productos ni tiene una investigación de mercado sobre expectativas y exigencia de cada producto.
- El tener casi dos docenas de productos en el mercado limita la promoción sistemática y homogénea de los mismos.
- Chocolala no tiene vías de comunicación ni mecanismos para lograr una retroalimentación del consumidor final.
- La empresa conoce su valor agregado como marca ante sus competidores, pero no tiene un plan de marketing para explotar este elemento diferenciador y tener un buen storytelling que conecte con el público.
- Chocolala no gestiona publicaciones de sus actividades ni tiene un contacto con la prensa nacional.
- La empresa mide la satisfacción del cliente y los resultados son positivos.

- Quién lleva las relaciones de negocios con instituciones gubernamentales, clientes y proveedores es la gerente, pero también tiene que encargarse de asuntos operativos que le resta tiempo y energía.

IMPLEMENTACIÓN Y CONCLUSIONES

El objetivo principal de este proyecto fin de máster era el de lograr introducir a la empresa Chocolala S.R.L en el mundo de la RSC a través de acciones puntuales acorde con su naturaleza y madurez con el propósito lograr un mejor posicionamiento, visibilidad, cumplimiento del marco legal y aumento de su competitividad para así fortalecer los distintos ámbitos que abarca la RSE en dicha entidad, y poder resolver las diferentes problemáticas que se pudieron detectar a lo largo del estudio. Esto le permitirá ser un referente en el mercado no solo por la calidad de sus productos, sino también por el valor social que pueda aportar. No cabe duda de que la responsabilidad social, en el seno mismo de la empresa, adquiere un papel de notable importancia, llegando a ser, incluso, decisivo para el óptimo desarrollo.

Las pequeñas y medianas empresas dominicanas carecen de lineamientos de cómo ser sostenibles, solo se enfocan en cómo recibir las ganancias inmediatas, la guía ha logrado que los directivos y todo el personal de Chocolala tenga una visión más holística, que tomen la iniciativa de ir más allá y que su negocio tenga un capital social duradero. La RSC crea valor agregado a una empresa ya que involucra todos sus frentes en un proceso de mejora continua y convierte a la empresa en competitiva y sostenible en el tiempo.

La guía en la introducción e implementación de la gestión de la RSC como estrategia de competitividad ha traído consigo resultados en todos los ámbitos de la operación de la empresa, trayendo como resultados de esta investigación el proceso de cambio de conducta de los miembros de la empresa para la implementación de los elementos que conforman los ejes medioambientales, económicos y sociales pasando por las siguientes etapas: conocimiento, persuasión, decisión, implementación y confirmación.

Implementaciones Generales

Medioambiental

En el área medioambiental, Chocolala S.R.L se encamina a dar un gran paso con la instalación de un Sistema de Generación Eléctrica Mediante Energía Solar Fotovoltaica, de placas solares fotovoltaicas. Dicho sistema va a operar acoplado a la red eléctrica nacional mediante un acuerdo de medición neta.

Dentro de las ventajas de este sistema está:

- Generar energía eléctrica mediante una fuente de energía renovable y amigable al medio ambiente.
- Generar energía sin costos al entrar en el programa de generación distribuida y medición neta.
- Promover una imagen de compromiso social y medioambiental.
- Retorno de la inversión a los 2.48 años.

Conclusiones Generales

- Realizar auditorías energéticas de los procesos e instalaciones, sirven de ayuda para saber si se están utilizando las mejores técnicas disponibles.
- Es importante revisar periódicamente los consumos y los aislamientos térmicos en equipos de frío y calor.
- En las PYMES hay oportunidades para disminuir el impacto ambiental mediante energías alternativas.

Recomendaciones Generales

- Optimizar los envases de los productos. Realizar un plan de prevención de envases específico y utilizar nuevos materiales más biodegradables.
- Sensibilizar y ofrecer formación ambiental a los trabajadores.
- Mejorar la competitividad de la empresa considerando el factor ambiental y elaborando productos más sostenibles.
- Potencia el ecodiseño.
- Realizar un control periódico del consumo del agua y aplicar las mejores técnicas disponibles.

Planificación estratégica

En cuanto a las acciones implementadas en la parte estratégica, se realizaron secciones de trabajo y grupos focales con el fin de lograr el fortalecimiento y construcción de la misma. Luego de varias correcciones se pudieron elaborar los documentos siguientes:

- Nueva filosofía corporativa.
    - Misión
    - Visión
    - Valores
- Historia de la empresa.
- FODA

Se diseñaron nuevos procesos internos:

- Se definió un proceso interno de control de almacén.
- Se definió un proceso interno de abastecimiento de la tienda interna.
- Se diseñó un organigrama
- Tienen una Manual de procesos diseñado por la fundación Red Dominicana (REDDOM).

Con el acompañamiento de la Red Dominicana (REDDOM) lograron certificarse en buenas prácticas.

- Se analizó dónde se encuentra la empresa, por qué está en ese lugar, cuáles son los problemas y los posibles puntos de mejora.
- El objetivo principal a mediano plazo definido por la empresa es la de convertirse en una PYME exportadora
- Han tenido un acercamiento con el Clúster del Cacao quienes mostraron interés en apoyar a la empresa con capacitaciones, certificaciones y maquinarias.
- Esta documentación fue socializada con los colaboradores de la empresa quienes dieron el visto bueno para su oficialización.

Conclusiones

- El desconocimiento de cómo diseñar una Planificación estratégica no permite que la empresa alcance las metas corporativas y crecer.
- Sin planificación, la empresa se arriesga a pasar por alto las fechas límites para someter una solicitud que puede ser crucial para la empresa.
- Para cualquier proyecto, a corto o largo plazo, hay que identificar qué y cuántos recursos hacen falta para completar el proyecto.
- Asignar recursos adecuadamente y en la cantidad correcta es prácticamente imposible sin planificación.

- La eficiencia se alcanza analizando procesos y decidiendo qué pasos son innecesarios o repetitivos.
- Cuando no se establecen procesos, cada individuo hará las cosas de la forma que entienda mejor.
- La falta de creatividad e innovación lo que trae consigo un estancamiento de la productividad y en falta de crecimiento empresarial.
- Se tiene falta de visión, sin visión no hay motivación para planificar, y sin planificación no hay visión que desarrollar.

Recomendaciones

- Monitorear los resultados de las etapas del proceso de planificación estratégica.
- Determinar objetivos a largo plazo.
- Planificación de las operaciones futuras de una forma prioritaria y realista.
- El diseño de un itinerario para ayudar a que la organización descubra cómo llegar hasta donde necesita.
- Tener una herramienta o sistema que permita que los gestores puedan supervisar los indicadores, metas y acciones de toda la empresa.
- Definir los procesos que deben tener prioridad y son más importantes para lograr los resultados definidos por la estrategia de la empresa.
- Monitorear la implementación de los procesos constantemente.
- Diseñar indicadores de rendimiento (KPI) tales como tiempo de comercialización, de entrega, participación en el mercado y rotación de inventario.
- Como cualquier planificación estratégica la empresa deberá planificar su RSC a mediano o largo plazo, crear una visión estratégica y deberá imponerse objetivos para alcanzar esta visión.
- Se deberá cumplir cada tarea propuesta y realizar los ajustes necesarios, hasta alcanzar el siguiente objetivo propuesto.
- Las políticas deberán ser socializadas, entendidas y aceptadas por cada actor, hasta que su práctica sea habitual y no cause ningún rechazo o duda.
- La empresa debe estar consciente de que los cambios requieren tiempo, control y supervisión para adaptarlos de forma efectiva.

Finanzas

Una de las grandes debilidades encontradas en esta área era el desconocimiento, poco manejo en temas financieros y una contadora (CPA) que no estaba cumpliendo con sus compromisos.

Luego de varias conversaciones respecto a esta situación, la gerente tomó la decisión de prescindir de los servicios de esta persona y contratar a un nuevo profesional de la contabilidad, quien ha estado organizando las situaciones financieras dentro de los tiempos requeridos.

En otro orden contactamos al Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) quienes dieron el visto bueno a la solicitud que hiciéramos de capacitar a los colaboradores de la empresa en alfabetización digital que además tendrá como cierre la donación de una PC y un software de contabilidad, esto les permitirá tener mayor control del flujo de efectivo de la empresa y los movimientos financieros.

La empresa compró un terreno de justo al lado de donde está la fábrica, ya que se tiene planes de expansión de la planta de producción lo que se verá traducido en un aumento de la capacidad de fabricación.

Al inicio del proyecto, Chocolala S.R.L debía hacer las negociaciones con organizaciones Estatales a través del UMPC ya que al no contar con la formalización requerida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) no podrán participar en licitaciones públicas, pero al ya haber completado los requerimientos al momento de nuestra última visita el miércoles 07 de noviembre nos informaron que habían ganado una licitación para proveer al Plan Social de la Presidencia de 300,000 unidades de chocolate de taza (tabletas).

Conclusiones

- La falta de acompañamiento del gobierno para con las empresas beneficiarias de préstamos por medio de las visitas sorpresas es uno de los retos que tiene nuestro gobierno para seguir fomentando el crecimiento de las pymes dominicanas.
- El análisis del mercado, un plan de marketing y un plan operacional son algunos de los elementos más importantes que una empresa debe considerar ya que impactan directamente el área financiera.
- La capacitación es la mejor herramienta contra los problemas financieros, sin importar que se cuente con un profesional capacitado en el área financiera para administrar las finanzas, es preciso conocer todos los procesos y acompañar de cerca cada decisión.
- Una buena planificación financiera es vital para el desarrollo y el crecimiento de un negocio.
- Calcular el precio de los servicios o productos ofrecidos por la compañía es crítico. Agregar, simplemente, los costes y calcular el margen deseado no es suficiente.

Recomendaciones

- Se debe mantener un registro actualizado de todas las transacciones financieras, incluyendo fechas de gastos e ingresos, para adecuar la previsión presupuestaria y el flujo de caja.
- Se debe tener una organización para cubrir los gastos financieros desde la fabricación hasta la recepción, en cada etapa (compra, producción, stock, venta y recibimiento, etc.).
- Se debe tener el cálculo del precio ideal considerando la oferta, demanda, costo de producción, expectativa de ganancia, participación de los socios, transporte y comisiones por ventas, por ejemplo.
- Negociar plazos y valores con los proveedores para garantizar un ajuste entre gastos e ingresos.
- Para establecer el precio de un producto, es necesario considerar la posición del mercado de la marca y el valor añadido que se ofrece con respecto a la competencia.
- La inversión en bienes muebles e inmuebles debe tener como base una planificación previa de amortización de deuda que se base en la cantidad fija que debe venderse cada mes para cubrir los gastos fijos y tener ganancias.

Gestión de Personas

En nuestra primera visita a la empresa, el área de Recursos Humanos y sus procesos era prácticamente inexistente, pero al irnos involucrando nos dimos cuenta de que era más un tema de desconocimiento que de apatía y que la intención de que las cosas se hicieran bien estaba ahí.

Luego de un arduo trabajo y consenso entre la gerencia y nuestras propuestas, se procedió al diseño final para la posterior implementación de los siguientes documentos:

- Elaboración de la descripción de puestos fijos de la organización.

Este manual es un documento que recopila todos los cargos vigentes en la entidad (incluyendo las vacantes), clasificados por departamentos, también proporciona la información de cada una de las características, condiciones específicas y los factores que componen cada uno de los cargos. Las descripciones de cargos facilitan la inducción del personal, ya que tendrán conocimiento de las funciones que van a realizar. También permite a la empresa agilizar el desempeño de las funciones que cada colaborador realiza, al tiempo, que nos evitan la duplicidad de funciones para garantizar al máximo ese recurso. Además, facilita las funciones de auditoría porque los procesos, políticas y detalles de las actividades realizadas, están escritas y pueden ser evaluadas de forma más eficiente.

- Elaboración del Manual de Inducción.

Este manual tiene la finalidad de proporcionar y garantizar un conocimiento más amplio de la institución y sus funciones, e igualmente preparar al personal de nuevo ingreso para el mejor desempeño de su trabajo. Dentro de los contenidos se encuentran:

    - Informaciones generales de la entidad (historia, filosofía empresarial, estructura, entre otros).
    - Políticas generales (vestimenta, carnets, puntualidad, horario, sistema de pago, entre otras).
    - Otras normativas (licencias otorgadas por ley, beneficios adicionales, entre otras).

- Elaboración de formularios del proceso de reclutamiento y selección:
    - Formulario de Solicitud de Empleo

Este documento es la base del expediente de un candidato y tiene la finalidad de recolectar las informaciones más relevantes de un posible colaborador, sus datos personales, su formación académica, sus últimas experiencias laborales y que le permita a la organización buscar referencias y determina si continuar o no con el proceso de reclutamiento de este candidato.

    - Formulario de Evaluación de Candidatos

Este documento se utilizará en la entrevista presencial del candidato para conocer cuáles competencias y requisitos cumple de la vacante a la que aplicó. Y cuál es su experiencia en el sector o en la posición necesaria. Al finalizar esta entrevista deberá seleccionar una de las siguientes opciones:

- Continuar con el proceso de reclutamiento
- Posible terna a futuro
- Para otra posición
- Descartar candidato

- Formulario de Informe Psicométrico del Candidato.

Este documento es el último del proceso de reclutamiento, tiene el objetivo de completar ciertas informaciones de la entrevista presencial y los resultados de las diferentes pruebas psicométricas que le fueron aplicadas al candidato. Para finalizar, se debe indicar si al finalizar la evaluación el candidato cumple para la vacante.

Creación de otros formularios para los colaboradores:

- Formulario de permisos, licencias y vacaciones

Es un documento que cada colaborador debe llenar para solicitar uno de estos tres conceptos y deberá ser aprobado por su supervisor inmediato donde indica el concepto o razón de la solicitud. Estos documentos serán anexados al expediente de cada colaborador para llevar un registro control.

- Formulario de amonestación.

Es un documento que debe completar el supervisor inmediato del colaborador y el colaborador deberá firmar y colocar sus huellas digitales, se debe seleccionar la falta cometida y el departamento de gestión de personas deberá colocar la frecuencia de la misma, pues tendrá consecuencias para el colaborador. Este documento se anexará al expediente del colaborador para tener un registro control y se utilizará en el Ministerio de Trabajo bajo la dirección de un inspector de trabajo para tomar decisiones de mayor envergadura en caso de ser necesario.

- Documento de evaluación del período de prueba.

Es un documento de evaluación que se debe completar para todos los colaboradores de nuevo ingreso antes de los tres meses para determinar si continuarán en la empresa desempeñando esa posición. El supervisor inmediato deberá completarla y tener una reunión con dicho colaborador.

- Elaboración del plan de capacitación correspondiente a los años 2019 y 2020.

El plan de capacitación está formado por una serie de acciones diseñadas conforme a las necesidades de la organización, algunas de ellas fueron detectadas en la encuesta de clima laboral realizada en la entidad como son el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo. Basado en los resultados de esa

encuesta, en el diagnóstico del FODA y en las reuniones de visita en la empresa, se han seleccionado talleres, diplomados y cursos para que todos los colaboradores puedan tener acceso a los mismos. Hay otros que han sido seleccionados para posiciones específicas como el Diplomado de Seguridad Social para la posición de Gerente General y de Contabilidad.

Riesgos Laborales

Informe de Inspección Salud y Seguridad

Dentro del levantamiento de información para la salud y seguridad laboral se realizó una inspección de seguridad realizada por un consultor técnico en las instalaciones de la empresa Chocolala. Dicho consultor indico una serie de recomendaciones correspondientes sobre Prevención de Incendio, uso de extintores adecuados, Plan de Evacuación y mejora del Sistema Eléctrico, como son las siguientes:

- Se recomendó colocar señales sobre la Ruta de Evacuación, empleadas para establecer la ruta hacia la ubicación de una salida de emergencia en el sentido requerido tanto para los visitantes como para el personal del establecimiento. Esta fue colocada:

- Se recomendó un (01) Switch de Seguridad Principal en zona de fácil acceso, que corte el suministro de energía de todo el local en caso en caso de urgencias, emergencias y/o desastres. Este fue colocado:

- En un punto visible y de fácil acceso, se recomendó el uso de una Camilla de Trauma con Cintas Tubulares y Cuello Ortopédico. Esta fue colocada, además de una silla de ruedas:

Conclusiones

Cuando un colaborador internaliza y transmite los objetivos organizacionales, la misión, visión y valores, es más fácil motivar y retener ese talento, ya que se siente identificado con la organización. Se debe tratar de que todos los colaboradores conozcan la cultura organizacional. Porque nuestros primeros clientes, son los colaboradores.

Las acciones de gestión de personas están enfocadas a garantizar la fidelización de los colaboradores, a mejorar el clima organizacional, retener el talento en beneficio de ambas partes (colaboradores y organización). Recordando que este departamento debe siempre de tener una relación ganar-ganar. Es el puente entre los colaboradores y la junta de accionistas.

Para finalizar, se quiere enfatizar este comentario, *el rol de los departamentos de gestión humana en las organizaciones debe corresponder a un compromiso de actitud, con el deseo de pertenecer y alinear sus objetivos con los corporativos y, de esta forma, convertirse en socio estratégico de la operación, la polivalencia debe estar enmarcada en los roles y no en los cargos que desempeñe cada colaborador y es así como un líder de gestión de personal hace parte del grupo corporativo de la organización. (Méndez, J., s.f.)*

Recomendaciones

- Elaborar un programa de capacitación anual para todos los colaboradores de la empresa, que garantice un mejor desempeño de sus funciones, además de desarrollar sus habilidades blandas y satisfaga las necesidades reales de cada colaborador en la empresa.
- Realizar actividades de integración entre los colaboradores para fomentar la comunicación. Dichas actividades deberán ser contempladas en el presupuesto anual del departamento.
- Realizar un análisis de mercado con empresas homólogas en tamaño y preferible del sector con el objetivo de establecer una escala salarial por posiciones en la organización.
- Revisión la escala salarial cada dos años y anexar una copia del documento en el Manual de Descripción de Puestos para ver la escala salarial de cada posición.
- Elaboración de un manual de las políticas internas del departamento de gestión de personas. Principales políticas a desarrollar:
    - Política de vestimenta
    - Política de pago de horas extras
    - Política de pago de viáticos
    - Política de vacaciones

Para la política de vestimenta se deberá utilizar la línea gráfica de Chocolala para la elaboración de los uniformes, fomentando el sentido de pertenencia en los colaboradores con ello.

- Elaboración de formularios de evaluaciones de desempeño por posiciones, tomando en consideración las capacitaciones realizadas.

- Establecer una política de beneficios adicionales por niveles en la organización. Para iniciar con los beneficios pueden considerar un seguro médico complementario de salud y dental para todo el personal.

- Realizar campañas internas para sensibilizar al personal acerca de la filosofía empresarial, promoviendo internamente a la organización para generar un orgullo de pertenencia.

- Establecer un buzón de sugerencias y quejas de manera anónima donde los colaboradores se sientan escuchados y donde se le dé respuesta a cada solicitud.

- Realizar un levantamiento para la elaboración de un manual de salud y seguridad laboral de la empresa, ya que trabajan con maquinarias pesadas y deben tener equipos de protección personal para la manipulación de las mismas.

Crear un calendario de reuniones informativas, al menos una vez al mes, para todo el personal donde se compartan los logros más importantes de ese mes y los próximos objetivos a cumplir, esto permite fomentar la comunicación entre los colaboradores. También se aprovecha para notificar alguna novedad del sector y/o compartir una experiencia.

Área Legal

Se pudo determinar que a pesar de cumplir con la mayoría de los lineamientos para operar tienen que reforzar algunos aspectos legales, entre las cuales están: no todos sus productos están registrados en ONAPI y la Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA) lo que deja una brecha a posibles plagios en la industria, además de que deben actualizar su logo y lema en ONAPI. No tienen una estructura formal para los contratos de trabajo con los colaboradores, proveedores, clientes y todas las entidades con las que guardan algún vínculo. Además de que no tienen esa cultura de plasmar contractualmente cualquier procedimiento que lo amerite.

Luego de detectar las debilidades que presenta la empresa en esta área se orientó a la misma acerca de cómo llevar a cabo un debido proceso en cada una de sus actividades comerciales, y en donde hasta el momento se ha podido encaminar para alinearse en los siguientes procesos:

- Regulación de la Inscripción en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) (ya tienen RNC)
- Regulación de Inscripción de todos los empleados en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS)
- Renovación del registro mercantil en la cámara de comercio
- Actualización del permiso sanitario
- Registro de proveedores del estado
- Certificado de registro industrial en el Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial (PROINDUSTRIA)
- Modificación de nombre comercial Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) en proceso
- Actualización de logo y lema Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) en proceso
- Registro de marca Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) en proceso
- Actualización de Registro sanitario para alimentos y bebidas (Ministerio de Salud Pública) en proceso
- Formalización de contratos de trabajo para los colaboradores tanto temporal como indefinido
- Formalización de contratos con los proveedores
- Formalización de acuerdos de confidencialidad

Operaciones

A través de los procesos diarios realizados dentro de una organización es muy importante en su desarrollo encontrar una o varias ventajas competitivas para la compañía, cuanto más diferenciadas de la competencia y más sostenibles en el tiempo, mejor. Esta área se encarga de transformar una entrada de materia prima en un producto elaborado, con un valor agregado que en el inicio del proceso no tenía y que es algo apreciado por el cliente. Esta aseveración es igualmente válida para bienes de consumo y servicios, aunque las características concretas de cada negocio obligan a matizar la forma de aplicar dicho proceso de transformación, también llamado cadena de valor. Por tanto, las Operaciones abarcan todas las actividades que van desde una idea hasta un cliente satisfecho. La satisfacción del cliente, que se consigue al superar las expectativas que éste espera de la empresa (del producto o servicio) a corto, medio y largo plazo, se convierte en un objetivo operativo: que éste vuelva a comprar.

Implementaciones

Luego de diversos análisis de la empresa en esta área la misma ha ido implementando algunas cosas para mejorar sus operaciones tales como:

- En lo que respecta a la tecnología ya han conseguido capacitaciones para poder acercarse más al tema.
- Han realizado una descripción de cada uno de sus procesos de producción para cada producto.
- Han hecho un análisis del área de producción para identificar qué les falta y que deben mejorar en cuanto a maquinarias y seguridad.
- En sus envases han agregado el valor nutricional de los productos ya que es un requisito para el permiso sanitario el cual ya tienen al día.
- Se diseñaron dos formularios de control de inventario interno.
- Se diseñó un formulario de compra y retiro de mercancía.

Conclusiones

- Definitivamente la manera de cómo las empresas manejan su materia prima es importantísimo. Asumir un plan de compras de materias primas que le permita identificar con exactitud la cantidad de materiales que se necesitan y poder seleccionar proveedores que le garanticen una calidad de los productos, tiempo de entrega de las misma, formalidades de pago y que contemple posibles remuneraciones en el caso que sea necesario.
- Un buen un sistema de inventario en donde se maneje toda la actividad de la materia prima que se utiliza, y así saber qué les queda y que deben comprar. También en cuanto a la cantidad de productos que tienen en existencia y los que salen es una herramienta de gran valor y organización en la producción.

- Reforzar su sistema de control de calidad realizando un seguimiento de los procesos mediante programas, herramientas o técnicas con el objetivo de mejorar la calidad del producto o servicio. Esta una de las estrategias que las PYMES deben fortalecer para mantener la sostenibilidad y perdurabilidad en el mercado. La calidad es el factor más importante para que los clientes te prefieran ante la competencia. Es por ello que cuando trabajas con objetivos de control de calidad, debes enfocarte en la satisfacción del cliente.

Recomendaciones

- Involucrar a todos en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Fijar parámetros de control.
- Determinar los estándares de calidad que el mercado espera.
- Controlar los procesos involucrados en la producción de bienes y servicios, en búsqueda de la calidad.
- Establecer un orden en la interrelación de los procesos de la empresa.
- Realizar seguimiento en las operaciones.
- Detectar, corregir y prevenir los problemas que se derivan del proceso de producción.
- En el envase se debe agregar la fecha de vencimiento de cada producto.

Centro de Madres Ana Idalia Navarro

El registro y reactivación del Centro de Madres Ana Idalia Navarro

El establecer canales de comunicación con la comunidad es vital ya que permitirá a la empresa obtener información de los impactos y oportunidades desde otra óptica, siendo esta una herramienta que le permitirá trabajar sobre las implicaciones negativas para minimizarlas o compensarlas y potenciar las positivas.

El Centro de Madres Ana Idalia Navarro agrupa mujeres que se dedican a la fabricación de chocolate artesanal a través de Chocolala S.R.L, el concepto de este "centro" lleva operando más de 20 años pero no es una organización formal ya que no está registrado como Organización no Gubernamental (ONG) o Asociación sin Fines de Lucro (ASFL) en la ONAPI.

Las actividades realizadas han sido esporádicas y al no ser una asociación legalmente constituida, dificulta poder conseguir donaciones o apoyo de empresas privadas o Instituciones públicas. De los resultados de la encuesta de clima que se aplicó a la empresa, uno de los puntos que surgió fue la reactivación del centro y que las actividades sean más frecuentes.

Este punto no ha tenido implementaciones, por lo que es una oportunidad que no se está aprovechando tanto en favor de la comunidad como de la empresa. Por lo que recomendamos:

- La formalización y registro del Centro de Madres Ana Idalia Navarro.[24]
    - Registro del nombre
    - Diseño y registro del logo
    - Diseño acta de asamblea y modificación de documentos constitutivos
    - Registro del lema
    - Definir la filosofía de corporativa: misión, visión y valores

Otra de las acciones que deben tomarse en consideración, es la de definir las fuentes de ingreso del Centro o fuentes para actividades, que podrían ser:

- Asignación de fondos a través de la partida presupuestaria definida por el Ministerio de Hacienda.
- Donaciones de empresas privadas e instituciones públicas ya sea en efectivo o especias.
- Estructurar proyectos y presentarlos a entidades de orden nacional e internacional para la consecución de recursos orientados a la solución de problemas de tipo social y/o ambiental y/o económico.
- Crowdfunding.

[24] http://alianzaong.org.do/wp-content/uploads/2018/02/Gui%CC%81a-Pra%CC%81ctica-de-Asociaciones-Sin-Fines-de-Lucro-28ASFL29.pdf

- Becas estudiantil técnico vocacional.

Lograr alianzas público-privadas (APP) con el fin de beneficiar al medioambiente, la comunidad y dar visibilidad al Centro, recomendamos:

- Realizar jornadas de siembras de árboles de cacao con los colaboradores
- Realizar una campaña de sensibilización en la comunidad de Las Lajas sobre el consumo de cacao y sus ventajas.
- Implementar un programa de capacitación basado en cursos de corta duración para los residentes de la comunidad de Las Lajas. Dichas capacitaciones pueden tener la finalidad de captar nuevos talentos.
- Implementar programas de pasantías juveniles donde se les enseñe a los jóvenes la parte técnica de la fábrica y se desarrollen otras habilidades.

Marketing y comunicación

Al comenzar a trabajar el proyecto con la empresa Chocolala se encontró que no había ninguna estructura de marketing ni conocían la importancia de comunicar sus productos de forma adecuada. No promocionan sus productos en medios tradicionales ni digitales de forma directa. Su modo de publicidad era el boca a boca en la zona de Altamira en Puerto Plata, donde gozan de buena aceptación, pero también de muy cercana competencia.

Implementaciones

En marketing

- Se creó un plan estratégico a cinco años que le da una visión de cómo encaminar el negocio, y por tanto, cómo vender la idea Chocolala en el mercado.
- Se estableció la zapata para poder darse a conocer fuera de la provincia, al establecer vínculos con organizaciones aliadas que pueden maximizar su visibilidad en la industria y el mercado.
- Se midió el nivel de conocimiento y aceptación de los consumidores finales sobre el producto, al igual que su preferencia al momento de comprar productos derivados del cacao y se hizo un sondeo de factores que tomaban más en cuenta como precio, calidad y presentación. Además, a través de la encuesta determinaron un perfil de posibles compradores. (Pág. 26)
- Se les aplicó el nuevo diseño, que surge tras el Manual de Identidad, a sus principales productos.
- Al realizarse un Manual de Redes Sociales, se logró activar las redes sociales de la empresa, con un plan de contenido para dar visibilidad a los productos y crear una vía directa de contacto y retroalimentación con el cliente.

En comunicación:

- Se creó un logo nuevo más llamativo, moderno y acorde con la esencia de la empresa.
- Se hizo un Manual de Identidad Visual y usos de Chocolala S.R.L. con el nuevo logo y colores corporativos. El documento crea una imagen consolidada que incluye uso correcto del color, dimensiones y diferentes formatos del mismo. También cómo aplicar el logo en diferentes plataformas: papelería, materiales POP y uniformes y carnet.
- Al crearse el Manual, se le recomendó a Chocolala S.R.L. establecer la señalética adecuada en las instalaciones de la empresa, la cual ya ha sido colocado.
- Al levantar las historias de las mujeres que laboran en Chocolala S.R.L., se pudo determinar que el valor agregado de la marca es precisamente eso, una empresa de la comunidad, liderada por mujeres emprendedoras, con productos de calidad y con un storytelling rico en lo social, en lo humano con un gran sentido de pertenencia.
- En la clasificación de sus grupos de interés, se hizo un mapa de sus stakeholders, e incluso se establecieron los primeros acercamientos para saber la posición estratégica de la empresa en sus

mentes, e incluso con quienes no se tenía un contacto, se establecieron los primeros acercamientos. (Pág. 21)

Recomendaciones

- Contratar un profesional externo preparado en el área de mercadeo y comunicación digital que lleve a cabo el plan de marketing y que haga los posts en las redes sociales de forma sistemática y estratégica, estableciendo una comunidad digital que se convierte en un fiel cliente de la marca.
- Establecer contacto con periodistas con sentido humano para que redacten sus historias en medios tradicionales.
- Hacer un lanzamiento oficial del nuevo logo y la identidad visual de la empresa y gestionar en medios de comunicación.
- Elegir dos voceros oficiales de la empresa y prepararlos con curso de oratoria y manejo de medios para que sean la cara de Chocolala S.R.L.
- Mandar a hacer productos promocionales para sus grupos de interés, y así crear el recuerdo de marca y el sentido de pertenencia externo.

Conclusión

Chocolala S.R.L. está en su mejor momento para implementar un Plan de Marketing y Comunicación ya que ahora cuentan la conciencia de que no basta ser bueno, hay que saber comunicarlo; con las bases legales, financieras y de identidad para despegar en el mundo competitivo del chocolate, teniendo a su favor la promesa de marca: la calidad; y como valor agregado, historias de superación que inspira.

Glosario

Asociación sin Fines de Lucro (ASFL): Las asociaciones sin fines de lucro son asociaciones formadas mediante el acuerdo entre cinco o más personas físicas o jurídicas (morales) para desarrollar o realizar actividades de bien social o interés público con fines lícitos y que no tengan como propósito obtener beneficios monetarios o apreciables en dinero para repartir entre sus asociados.

Cacao: es una fruta de origen tropical que proviene del árbol de cacao y que es el componente básico del chocolate. Las semillas de cacao son las que se utilizan en la elaboración del chocolate, concretamente mediante la extracción de estas semillas de cacao de dos productos derivados: la pasta de cacao, que es una materia sólida y la manteca de cacao, materia grasa. Hagamos un repaso de cuáles son los tipos de plantas de cacao y cuáles son los principales países productores de cacao.

Centro de Desarrollo y Competitividad (PROINDUSTRIA): Es su objetivo principal, el desarrollo competitivo de la industria manufacturera nacional, proponiendo las políticas y programas de apoyo que estimulen la renovación e innovación industrial, a los fines de alcanzar la diversificación del aparato productivo del país, el encadenamiento industrial, mediante el fomento de los Parques, Distritos Industriales, y la vinculación a mercados internacionales.

Centro Cuesta Nacional (CCN): grupo empresarial de la República Dominicana que cuenta con grandes cadenas de supermercados como Nacional y Jumbo, además de librerías y tiendas departamentales como son Ferretería Cuesta, Librería Cuesta, Casa Cuesta, Juguetón, Bebe mundo, Hipermercados Jumbo, entre otros.

Dirección General de Impuestos Internos (DGII): es la institución que se encarga de la administración y/o recaudación de los principales impuestos internos y tasas en la República Dominicana.

Evaluación de Desempeño: es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual (estos deben de ser informados a cada colaborador antes de la evaluación). Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados. Es útil para identificar las oportunidades de mejora del personal. Además, son la base para la elaboración de un plan de desarrollo de carrera de cada colaborador.

Filosofía corporativa: Es el conjunto de ciertos elementos que nos van a permitir la identificación de la empresa con lo que es y lo que quiere lograr que, a su vez, permita desarrollar un núcleo de trabajo organizacional que identifica a todas las partes integrantes de la organización.

Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA): es una institución adscrita a la Presidencia de la República que tiene como misión promover e impulsar el desarrollo sostenible en el ámbito rural a través de innovaciones y transferencia tecnológico. Apoyado mediante financiamiento a la pequeña y microempresa agropecuaria que operan bajo sistema asociativo.

Fundación REDDOM: es una entidad no-gubernamental, sin fines de lucro, comprometida con la promoción del desarrollo económico rural,

Gestión responsable de la cadena de proveedores: Consiste en el control y gestión del impacto económico, social y ambiental de las prácticas de aprovisionamiento de una empresa. Para eso actúa en dos frentes: Asegurando que sus prácticas hacia las entidades proveedoras son éticas, mediante el establecimiento y cumplimiento de un código de conducta interno y asegurando que solo escogen entidades proveedoras que controlan y gestionan su impacto social y ambiental.

Gestión responsable de la relación con los clientes: Consiste en el control y gestión del impacto económico, social y ambiental de las prácticas de mercadotecnia, comercialización, atención a los clientes y clientas, y salud y seguridad de los productos de una empresa.

Gestión de personas: es el departamento en la organización que se encarga de todo lo referente a los colaboradores, mejor conocido como departamento de recursos humanos.

Gobierno corporativo: Los sistemas y procesos de dirección y control de una empresa. La estructura de gobierno especifica la distribución de derechos y obligaciones entre sus distintas partes (consejo, personal directivo, accionistas y otros grupos de interés) y establece las reglas para la toma de decisiones empresariales. Mediante eso también facilita la estructura mediante la cual la empresa establece sus objetivos y los mecanismos de control.

Grupos de interés: Cualquier persona o grupo interno o externo a la organización que pueda afectar o ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones y acciones de esta. Se utiliza también la expresión "partes interesadas" para referirse a este mismo concepto.

Imagen corporativa: La evaluación global que una persona o grupo hace de una organización, a partir de sus creencias y sentimientos hacia esta.

Inversión socialmente responsable (ISR): Aquel al que a los tradicionales criterios financieros añade criterios sociales y ambientales. Es decir, es la inversión que restringe su universo al de las empresas capaces de acreditar buenas prácticas en materia de RSE.

International Standard Organization (ISO): organismo responsable de regular un conjunto de normas para la fabricación, comercio y comunicación en todas las industrias y comercios del mundo.

Manual de políticas internas: conjunto de directrices que permiten fomentar el sentido de pertenencia, compromiso, identidad, integración y transversalidad en los diferentes niveles jerárquicos, resaltando los valores organizacionales.

Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES (MICM): Su misión es Fomentar el desarrollo sostenible de la productividad y competitividad de la industria, el comercio y las MIPYMES, mediante la formulación y aplicación de políticas públicas.

Misión: Propósito genérico que expresa la razón de ser de la organización.

Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI): es una Institución adscrita al Ministerio de Industria y Comercio, con autonomía técnica y con patrimonio propio, que administra todo lo relativo a la concesión, al mantenimiento y vigencia de las diferentes modalidades de la Propiedad Industrial.

Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA): es el organismo del Estado dominicano encargado de administrar, regular y tutelar todo lo relacionado con el derecho de autor en la República Dominicana.

Organización no gubernamental (ONG): Institución sin ánimo de lucro que no depende del gobierno y realiza actividades de interés social.

Pequeñas y Medianas Empresas (PYME): Dentro de la PYME pueden distinguirse tres categorías, según el número de trabajadores con los que cuenta: la micro, la pequeña y la mediana.

Plan estratégico ambiental: Programa que establece los objetivos y las líneas de actuación en materia ambiental. Se concreta en proyectos que implican mejoras en términos de eficiencia ecológica y ambiental en las diferentes áreas de negocio de la empresa.

Política ambiental: Declaración por parte de la organización de sus intenciones y principios en relación con su comportamiento ambiental general que proporciona un marco para su actuación y para el establecimiento de sus objetivos y metas ambientales.

Producto artesanal: son los producidos por artesanos, ya sea totalmente a mano, o con la ayuda de herramientas manuales o incluso medios mecánicos, siempre que la contribución manual directa del artesano siga siendo el componente más importante del producto acabado.

Registro Mercantil: Es el sistema que le permite matricular las personas físicas o morales que realizan actos de comercio, modificar y renovar los libros, actos y documentos relacionados con las actividades industriales, comerciales y de servicios realizados por éstos; existe un Registro Mercantil por cada Cámara de Comercio y Producción que se encuentre en una provincia.

Responsabilidad Social Corporativa (RSC): Supone prácticas de negocio transparentes y basadas en valores éticos, integrando en sus actividades tradicionales la preocupación por el ambiente y la sociedad. De esta manera, se tienen en cuenta, en la toma de decisiones, las obligaciones y compromisos legales y éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la existencia, actividad y operación de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, ambiental y de los derechos humanos.

Sostenible: Que puede mantenerse por sí solo, como lo hace, por ejemplo, un desarrollo económico sin ayuda exterior ni disminución de los recursos existentes.

Storytelling: Es el arte de contar una historia, la creación y aprovechamiento de una atmósfera mágica a través del relato. En Marketing es una técnica que consiste en conectar con tus usuarios, ya sea a viva voz, por escrito, o a través de una historia con su personaje y su trama.

Tesorería de la Seguridad Social (TSS): es un organismo dependiente del Consejo Nacional de Seguridad Social y su objetivo fundamental es tener a su cargo el Sistema Único de Información (SUIR) y el proceso de recaudo, distribución y el pago a todas las instituciones participantes públicas y privadas garantizando regularidad, transparencia, seguridad, eficiencia e igualdad.

Valores: son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social. Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización.

Ventajas competitivas: Pueden definirse como las características o atributos que posee un producto o un proceso productivo que confieren a una empresa cierta superioridad sobre sus entidades competidoras y les permite obtener beneficios que superan la media de su sector.

Visión: Declaración que expresa el futuro deseado de la organización.

Bibliografía

Guías:

- Guía de la Responsabilidad Social Corporativa para las PYMES, Autora: Isabel Roser Hernández, junio de 2005.
- Guía PESTEL
- El valor de ser grande, guía para la Gestión de la RSE en una PYME, Autor: Carlos Sánchez Olea, vicepresidente de Dircom y presidente de Atenea Comunicación, 2010.
- CRANA: Metodología "InnovaRSE" para la realización de Diagnósticos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), junio de 2009.
- http://www.mas-business.com/docs/La%20RSocial%20en%20pymes.pdf, La Responsabilidad Social en las PYMES, 2009.

Manuales:

- Manual para la gestión del relacionamiento con los grupos de interés, autores: Carlos Andrés Castaño Quintero, Nelson Díaz Cáceres y Janeth Lozano Correa, primera edición 2013.

Libros:

- TAMAÑO, EFICIENCIA Y USO DE LA CAPACIDAD INSTALADA EN LAS Pequeñas & medianas empresas
  de la República Dominicana, autores: Rolando M. y Guzmán Marina Ortiz, 2007.

Artículos:

- https://elpais.com/elpais/2015/07/06/planeta_futuro/1436177352_249047.html
- http://www.agricultura.gob.do/transparencia/phocadownload/Estadisticas%20del%20Sector%20Agropecuario%20%202002-2016.pdf
- https://www.diariolibre.com/medioambiente/chocolatera-canadiense-que-gano-premio-con-cacao-dominicano-visita-rd-LE10146827
- https://micm.gob.do/noticias/novena-edición-boletin-observatorio-mipymes-destaca-tendencias-de-microempresas-manufactureras Artículo sobre PYMES Ministerio de Industria y Comercio de Rep. Dom.

Legislaciones:

- Reglamento de seguridad y salud en el trabajo, decreto 522-06, Rep. Dom.
- Código de trabajo, Rep. Dom.
- Código de Comercio, Rep. Dom.
- Ley 479-08, de Sociedades Comerciales, Rep. Dom.
- Ley 1-12 el 25 de enero del 2012 de Estrategia Nacional de Desarrollo.

Tesis:

- Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industrial. Centro de Investigación en Meca trónica y Sistemas Interactivos, Universidad Tecnológica Indo américa, Quito, Autor: José Lozada, diciembre 2014.
- Análisis del Valor que el Medio Ambiente aporta a la Responsabilidad Social Empresarial RSE, autores: David Arnanz, Marta Miñana, Leticia Rodríguez, Tutor: John Scade, Madrid, 13 de febrero de 2015.

Otros:

- Informe de Gestión de PYMES, Ministerio de Industria y Comercio de Rep. Dom., 2016.
- Portal de la Cultura América Latina y el Caribe, Ruta del cacao.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta clientes potenciales consumidores de chocolate artesanal

Perfil Demográfico

1. Edad

Entre 18 y 25 años

Entre 26 y 40 años

Más de 40 años

2. Género

Masculino

Femenino

Encuesta de Clientes Potenciales

3. ¿Consume usted chocolate?
   Sí
   No

4. ¿En qué tipo de presentación?
   Bolas de chocolate
   Tableta
   Polvo (Cocoa)

5. ¿Con qué frecuencia consume usted chocolate?
   Diario
   Semanal
   Una vez al mes

6. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por una unidad de chocolate?
   Menos de RD$25
   Entre RD$25 y RD$50
   Más de RD$50

7. ¿Qué marca de chocolate consume?

8. ¿Cuál de las siguientes marcas usted conoce?
   Embajador
   Chocolala

Munné

Chocal

** Si la respuesta es afirmativa sobre Chocolala, dónde la ha visto**

Dónde la ha visto

Redes Sociales

Supermercados

Por conocidos

La consume

9. ¿Qué le haría consumir una marca de chocolate diferente?

Precio

Sabor

Presentación

Otro, especifiqué

Anexo 2: Encuesta de clima

Grupo de interés colaboradoras

El objetivo de esta encuesta es obtener información sobre temas que interesan los colaboradores de Chocolala y las respuestas serán totalmente anónimas.

1. Sexo

- ☐ Hombre
- ☐ Mujer

2. Edad

- ☐ 18 - 25
- ☐ 26 - 30
- ☐ 31 - 40
- ☐ Más de 40
- ☐ No sabe / No Contesta

3. Tiempo lleva laborando en la empresa

- ☐ Menos de un año
- ☐ 1 a 5 años
- ☐ 5 a 10 años
- ☐ Más de 10 años
- ☐ No sabe / No

4. Lee y escribe

- ☐ Si
- ☐ No

5. Cargo que ocupa

_____

En una escala del 1 al 5, siendo 5 muy satisfecho y 1 muy insatisfecho. Cuál es su grado de satisfacción sobre los siguientes temas en la empresa.

Temas	Muy satisfecho	Satisfecho	Un poco satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Salud y seguridad en el trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
Información sobre riesgos laborales	☐	☐	☐	☐	☐
Espacio físico	☐	☐	☐	☐	☐
Ambiente/clima laboral	☐	☐	☐	☐	☐
Relación con la gerencia	☐	☐	☐	☐	☐
Formación y educación	☐	☐	☐	☐	☐

Formación y educación	☐	☐	☐	☐	☐
Beneficios para sus familiares	☐	☐	☐	☐	☐
Flexibilidad laboral en cuanto a permisos y vacaciones	☐	☐	☐	☐	☐
Horario laboral	☐	☐	☐	☐	☐
Carga laboral	☐	☐	☐	☐	☐
Uniformes	☐	☐	☐	☐	☐
Pago por horas extras	☐	☐	☐	☐	☐
Beneficios extras	☐	☐	☐	☐	☐
Oportunidades de mejora y crecimiento laboral y personal.	☐	☐	☐	☐	☐
Relación con la comunidad	☐	☐	☐	☐	☐
Actividades Centro de madres Ana Idalia Navarro	☐	☐	☐	☐	☐
Relación con la competencia	☐	☐	☐	☐	☐

¿Hay algún otro tema que piense que se debería tener en consideración?

Tiene alguna sugerencia para mejorar el tratamiento de Chocolala hacia sus empleados.

Anexo 3: Visitas sorpresa

Productores

Productores confirman visitas sorpresa funcionan y transforman comunidades

Por [illegible]

Miércoles 09 de septiembre de 2015, 21:52h

Más de mil productores agrupados en asociaciones y cooperativas agropecuarias en todo el país confirmaron que las visitas sorpresa han cambiado las vidas de un gran número de familias y que hoy se sienten tomados en cuenta "y tratados como la gente".

Santo Domingo.- En un acto de reafirmación de la importancia de las visitas sorpresa, para el desarrollo y bienestar de cientos de familias, los productores, humildes hombres y mujeres que hoy son empresarios, fueron los dueños de la palabra y expusieron los beneficios que han recibido por esta iniciativa estimulada por el presidente Danilo Medina.

Visitas sorpresa han fortalecido capacidad productiva.

Los resultados del programa de las visitas sorpresa han logrado fortalecer la capacidad productiva, a nivel nacional, de pequeños productores en diversos renglones agropecuarios, según testimoniaron hoy cientos de ellos, agrupados en decenas de asociaciones y cooperativas agropecuarias, que compartieron la experiencia, el impacto positivo que ha significado para ellos y el cambio de vida registrado en sus comunidades.

Tasas bajas para que se logre el progreso Esos resultados indican que ninguna iniciativa de apoyo al hombre rural ha tenido tanto éxito como el que se ha obtenido mediante el programa de financiamiento, a una tasa de interés de un 5% anual, con el estímulo del presidente Danilo Medina, desde que fue juramentado en la primera magistratura del Estado.

Casi 3 mil millones de pesos en financiamiento El programa tiene alcance nacional y a la fecha cuenta con 238 proyectos, con un total de financiamiento de 2 mil 657 millones 952 mil 119 pesos con 57 centavos, de cuya cantidad se han desembolsado 2 mil 180 millones 589 mil 733 pesos con 29 centavos, beneficiando a 40 mil personas. Esos recursos se han dirigido a fortalecer la capacidad productiva de diversos renglones agropecuarios entre los que se destacan los relativos a frutales con una inversión de 483 millones 515 mil

s cookies para personalizar su contenido y crear una mejor experiencia para usted. Puede aceptar el uso de esta te

El Día

Portada | Nacionales | Opinión | Economía | Globales | Deportes | Espectáculos | Vida y Estilo

Coloquios | Cobertura Especial | Caricatura | Edición Impresa | Encuestas

Visita Sorpresa

Conoce las últimas noticias publicadas en El Día

Gobierno afirma Visitas Sorpresa han generado 200 mil empleos

El ministro Administrativo de la Presidencia, José Ramón Peralta, resaltó el impacto de las Visitas Sorpresa al visitar la tarde de hoy San Pedro de Macorís, Hato Mayor y Boca Chica. "Estas visitas no son improvisadas. Son sorpresa, pero no improvisadas", dijo al funcionario durante la visita a la la Cooperativa Agropecuaria de Servicios Múltiples en Hato Mayor. Peralta destacó que las 210 visitas realizadas desde el año 2012 se han generado unos 200 mil empleos [...]

Listin Diario

13 de noviembre 2018, actualizado a las 12:58 a.m.

INICIO | LA REPÚBLICA | EL DISTRITO | LA VIDA | LAS MUNDIALES | ECONOMÍA & NEGOCIOS

Opinión | El Norte | Religión | Ventana | Tecnología | Crucigrama | Obituarios | Horóscopo

Google Búsq | Usuario | Entrar | Registrate

Emerging-markets debt: The benefits of blending

Find out more »

La República domingo, 09 de septiembre de 2018 | 0 Comentarios

Interacciones

DANILO MEDINA

Visitas sorpresa han aumentado exportaciones agropecuarias en RD$16 mil millones

Artículo

Santo Domingo

El Programa de Visitas Sorpresa implementado por el presidente Danilo Medina aumentó en RD$16 mil millones las exportaciones agropecuarias de la República Dominicana, según explicó el senador Adriano Sánchez Roa.

"El año pasado solo del sector agropecuario, el incremento fue de US$333.6 millones, equivalente a RS$16.0 mil millones, pero para el cierre del 2018 se estima que el aumento de las exportaciones agropecuarias provenientes de los proyectos favorecidos por las visitas sorpresa, subirá a alrededor de RD$20.2 mil millones", dijo el senador por Elías Piña.

Sánchez Roa recordó que Medina en sus 220 visitas sorpresa ha invertido RD$38 mil millones, de una programación de RS$57.6 mil millones, en 1,696 proyectos.

"Por el estilo de gobernar con la gente, el presidente Danilo ha sido objeto de estudios técnicos-sociales por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), sobre todo en sus características de verificarse en zonas rurales apartadas de los grandes centros urbanos", dijo

Sánchez Roa precisó que las exportaciones agropecuarias fueron de US$1,722.8 millones en el 2012, en el 2017 de US$2,056.4 y para este año 2018 se proyecta en US$4,143.1 millones, lo que se elevarán significativamente con la entrada en producción de los proyectos agroforestales.

Tags

Anexo 4: Análisis de las cinco (05) fuerzas del entorno

Plan Estratégico 2019 **5 FUERZAS - Análisis del ENTORNO** ¿Qué falta? *información*

CHOCOLALAS.R.L **Análisis del Entorno** 2019 - 2023

		Variables	Evaluación intensidad	Evaluación amenaza	Valoración < Amenaza				Oportunidad >
1 Entorno POLITICO	1	Estabilidad Política	4	1				●	
	2	Políticas económicas y de desarrollo	4	1				●	
	3	Subvenciones y ayudas	4	1				●	
	4	Fiscalidad: costes y exenciones	1	1	A				
	5	Tratados comerciales y cambios	1	1	A				
2 Marco LEGAL	1	Seguridad jurídica inversiones y sociedades	2	1		●			
	2	Legislación económica y societaria	2	1		●			
	3	Legislación laboral	2	1		●			
	4	Leyes de protección medioambiental	2	1		●			
	5	Regulaciones al consumo	2	1		●			
3 Entorno ECONÓMICO	1	Situación económica general	2	5				●	
	2	Previsiones de crecimiento	2	1		●			
	3	Inflación	1	1	A				
	4	Nivel de desempleo	4	1				●	
	5	Balanza de pagos	1	5					Op
	6	Productividad	4	1				●	
	7	Mercado de capitales	1	1	A				
	8	Recursos energéticos	3	1			●		
4 Entorno SOCIAL	1	Estabilidad social	4	1				●	
	2	Desarrollo social (clases medias)	2	1		●			
	3	Valores y actitudes	3	1			●		
	4	Sindicalismo	1	1	A				
	5	Defensa del consumidor	1	1	A				
5 Entorno TECNOLÓGICO	1	Innovación y desarrollo TIC	2	1		●			
	2	Promoción desarrollo tecnológico	1	1	A				
	3	Capacitación y formación personal	4	1				●	
	4	Infraestructuras para el desarrollo	3	1			●		
	5	Previsión desarrollo	2	1		●			

Anexo 5: Filosofía corporativa antigua

VISIÓN:

Ser el principal proveedor de productos artesanales de cacao orgánico en el caribe. Lograr entrar el mercado de otros países. Tener una marca reconocida nacionalmente e internacionalmente por calidad y satisfacción de clientes. Garantizar la viabilidad a largo plazo y la rentabilidad de la organización.

MISIÓN:

Elaborar productos de buena calidad para satisfacer a nuestros clientes. Agregar valor a los clientes y a los productores a través de un trato preferencial, constante innovación y precios garantizados justos. Dar beneficios a la comunidad y los que trabaja. Siempre estar pendiente en expandir el negocio buscando clientes y mercados nuevos.

Historia

Chocolala es una fábrica de chocolate, la cual fue fundada en el 1990, con el objetivo de crear oportunidades económicas para las mujeres en la comunidad de Las Lajas en la República Dominicana. Esta empresa está constituida por mujeres emprendedoras de dicha comunidad. La empresa surgió de la necesidad de que las mujeres tenían que salir de la comunidad para buscar trabajo, y tenían que dejar sus familias solas. Por esa razón, cada una de estas mujeres se capacitó en el proceso elaboración del chocolate en una fábrica del municipio de Altamira. De esta manera podrían emprender una fábrica de chocolate y comercializar dicho producto. Al principio, solo contaban con un molino manual y herramientas muy artesanales. Luego las mujeres lograron producir un producto totalmente artesanal y natural, el cual fue aceptado por la comunidad. Esta fábrica dio beneficio a sus familias y un avance más para el desarrollo de la comunidad de Las Lajas.

Hoy en día, Chocolala opera con 22 mujeres, de las cuales 12 trabajan forma permanente y las otras diez mujeres cuando la fábrica lo requiere. Las mujeres cuentan con maquinaria moderna y una planta física con capacidad de producir 5 quintales (500kg) de cacao diario. Chocolala cuenta con una gama de 17 productos diferentes, con su base de cacao. Varios productos han entrado a supermercados nacionales. La fábrica sigue siendo un ejemplo de superación de la mujer y la comunidad dominicana.

Anexo 6: Inspección de seguridad a Chocolala S.R.L.

Santiago De Los Caballeros, Rep. Dom.
23 de agosto de 2018.-

Señores;
Fábrica de Chocolate Artesanal CHOCOLALA.
Altamira, Rep. Dom.-

Distinguidos señores;

En relación a la inspección de seguridad realizada a sus instalaciones en fecha 18-08-2018, anexamos nuestras recomendaciones correspondientes sobre Prevención de Incendio, uso de Extintores adecuados, Plan de Evacuación y mejora del Sistema Eléctrico.

Hacemos constar, que las recomendaciones aquí descritas, han sido consideradas a un mínimo costo a solicitud de la parte interesada.

Solicitamos de favor, que de ser corregidas o mejoradas dichas condiciones, se nos vuelva a notificar para la ejecución de nuestra inspección final.

Sin otro particular, se despide;

Muy atentamente;

Tte. Cnel. César M. Moronta
Asistente Depto. Técnico C. B. S.
departamentotecnicocbs@gmail.com
cmoronta1573.cm@gmail.com
Cel.: 829-697-6267

Observaciones y Recomendaciones Generales

1.- Oficina Principal o Recepción.

- Sustituir y reubicar el Extintor actual. Se recomienda un Extintor Halogenado tipo ABC, o en su defecto tipo CO2 con capacidad para 5 libras.

- Para el caso de la Ruta de Evacuación, se recomienda colocar señalización de Salida de Emergencia en la puerta principal y Luz de Emergencia Recargable para el caso de trabajos nocturnos.

- Es precisa la incorporación de un Botiquín de Primeros Auxilios, ubicado en un lugar fresco y de fácil acceso.

2.- Área de Tueste y Generación de Masa.

- Sustituir y reubicar el Extintor actual. Se recomienda un Extintor Halogenado tipo ABC, o en su defecto tipo CO2 con capacidad para 5 libras.

- Sustituir y reubicar el Cilindro de Gas Propano que alimenta una de las máquinas. Se recomienda un cilindro más industrial, con capacidad según demanda, colocado en caseta al exterior del local; y distante a éste y dentro de su zona, colocar un Extintor tipo ABC en Polvo Químico Seco, con capacidad para 10lbs.

- Para todo el trayecto desde el Cilindro hasta la proximidad de la máquina, se recomienda el uso de tubería galvanizada con válvula de cierre rápido; y para el tramo final que conecta a la misma, tubería tipo Coplex o Pigtail, que son flexibles y resistentes.

Tubería Coplex

Tubería Pigtail

3.- Área de Vinos y Generación de Cocoa.

- Se recomienda colocar un Extintor Halogenado tipo ABC, o en su defecto tipo CO2 con capacidad para 5 libras.

- En esta área es precisa la instalación de un Detector de Humo que emita una alarma sonora de alta frecuencia.

Detector de Humo

- En los Gabinetes o Paneles Eléctricos ubicados dentro de esta área, se recomienda colocar emblemas indicando la presencia de Alto Voltaje.

- Se recomienda eliminar el Interruptor Manual de Cuchilla o Switch tipo Machete existente esta área, ya que el mismo no se encuentra operando y permanece expuesto al contacto con los materiales combustibles existentes.

- En esta área se pudo observar, un Soplador Calentador Portátil tipo Pistola (Heat Gun Blower); y para el mismo se recomienda el uso de una base que lo mantenga aislado de todo material combustible.

Base para Soplador Calentador tipo Pistola

4.- Área de Formulación.

- Se recomienda colocar un Extintor Halogenado tipo ABC, o en su defecto tipo CO2 con capacidad para 5 libras.

- Colocar letrero de salida en cada puerta y Luz de Emergencia Recargable para el caso de trabajos nocturnos.

5.- Área de Empaque.

- En esta área, es precisa la instalación de un Detector de Humo que emita una alarma sonora de alta frecuencia.

- Reubicar el Cilindro de Gas Propano existente, a una distancia mínima de 5 pies de la Estufa, en caseta al exterior del local.

- Colocar tubería galvanizada con válvula de cierre rápido, en el trayecto desde el Cilindro hasta la proximidad de la estufa; y para el tramo final que conecta con la misma, tubería tipo Coplex o Pigtail que son flexibles y resistentes.

- Colocar letrero de Sólo Personal Autorizado en la entrada de esta área.

6.- Pasillo Principal.

- Se recomienda colocar señales sobre la Ruta de Evacuación, empleadas para establecer la ruta hacia la ubicación de una salida de emergencia en el sentido requerido tanto para los visitantes como para el personal del establecimiento.

7.- Área de Vestidores.

- En esta área se precisa la instalación de un Detector de Humo que emita una alarma sonora de alta frecuencia.

8.- Área de Estacionamiento.

- Se recomienda colocar un letrero para establecer el Punto de Reunión o Zona de Conteo, donde se concentrarán tanto los visitantes como el personal del establecimiento en caso de emergencia y/o desastre.

9.- Gazebo o Rancheta y Área de Patio.

- En el Gazebo o Rancheta, se recomienda colocar dos (2) Extintores del tipo ABC en Polvo Químico Seco, con capacidad para 5 libras cada uno; uno próximo a los baños y el Fogón; y otro próximo a la entrada del Área de Empaque.

- Para esta área, también se precisa la instalación de flechas en pared, indicando la Ruta de Evacuación en sentido hacia el Punto de Encuentro al exterior del local.

- Se recomienda mantener el Área de Fogón aislada de todo material combustible y toda el Área de Patio libre de escombros.

OTRAS RECOMENDACIONES

- Para las maquinarias que requieren de corriente eléctrica para su funcionamiento, se recomienda colocar Switch de Seguridad o Main Breaker a cada una de ellas, con la finalidad de cortar el suministro de energía en caso de urgencias, emergencias o pausas por trabajos de mantenimiento.

- Para todas las maquinarias que requieren de corriente eléctrica para su funcionamiento, se recomienda un Sistema de Puesta a Tierra, con la finalidad de asegurar la integridad del personal, evitando descargas, corrientes de falla y fluctuaciones de voltajes indeseadas.

- Se recomienda un (1) Switch de Seguridad Principal en zona de fácil acceso, que corte el suministro de energía de todo el local en caso en caso de urgencias, emergencias y/o desastres.

- Toda maquinaria o equipo que de alguna manera emita calor, debe de mantenerse aislado de materiales combustibles tales como; Plástico, Cartón y otros; así también evitar el contacto con los conductores eléctricos que las energizan.

- Toda Extensión Eléctrica colocada de forma superficial, deberá ser retirada y sustituida por conductores eléctricos a través de Conduit o Tuberías de Protección, con sus registros o tomas de corrientes debidamente protegidas.

- Para el caso del Generador Eléctrico, ubicado actualmente en el techo del local, se recomienda la construcción de una escalera que permita en caso de emergencias su fácil acceso; y próximo a éste, un (1) Extintor tipo ABC en Polvo Químico Seco, con capacidad para 10 libras.

- En un punto visible y de fácil acceso, es preciso el uso de una Camilla de Trauma con Cintas Tubulares y Cuello Ortopédico **(opcional)**.

- Se recomienda colocar letrero mostrando la capacidad en litros y galones al exterior de la estructura de la Cisterna y una tubería de succión dispuesta para los organismos de socorro, como es el caso de los Bomberos.

Anexo 7: Imagen anterior de Chocolala

Anexo 8: Manual de Inducción, Nueva filosofía corporativa. Historia de la empresa.

Chocolàla

POCO ESPUMA, MUCHO CHOCOLATE

Manual de Inducción

Índice

Introducción 2

Bienvenida/o 3

Historia 4

Filosofía Empresarial 5

- Misión 5
- Visión 5
- Valores 5

Estructura Organizacional 6

Políticas del Trabajo 6

- Carnets de Identidad 6
- Código de Vestimenta 7
- Periodo de Prueba 7
- Jornada Laboral 7
- Puntualidad y Asistencia 8
- Permisos, Tardanzas y Ausencias 8
- Licencias 9
  - Por enfermedad común 9
  - Por fallecimiento del cónyuge, padres, abuelos e hijos 10
  - Por matrimonio 11
  - Oportunidades de Crecimiento 11
- Método de Pago 11
- Vacaciones 12

Introducción

Este Manual de Inducción ha sido creado con la finalidad de sentar las bases para el conocimiento de la organización, estructura y objetivos, y al mismo tiempo, orientar a los colaboradores de nuevo ingreso para el mejor desempeño de sus funciones, proporcionándole informaciones certeras para la correcta ejecución de sus responsabilidades y de los beneficios que adquieren por pertenecer a nuestra organización.

En las siguientes páginas se plasmarán las informaciones más relevantes y servirá de apoyo para su rápida integración a la cultura de la organización, creando las sinergias necesarias para alcanzar los resultados esperados para con usted y con su desempeño para su contribución al crecimiento de la misma.

Bienvenida/o

¡Te damos la bienvenida a Chocolala SRL! A partir de este momento te integras a nuestro equipo de trabajo, te exhortamos a conducirte con disciplina y eficiencia en el desempeño de tus responsabilidades. Como sabes, somos una empresa dedicada a la elaboración de productos derivados principalmente del cacao y estamos comprometidos en crear un ambiente de trabajo confortable, donde impere el respeto y el trabajo en equipo.

Creemos en el talento de nuestros colaboradores y fomentamos una cultura organizacional que les provee de experiencias y aprendizajes dándoles la oportunidad de asumir retos. Además de brindarles un espacio para su bienestar y desarrollo personal y profesional.

Historia

Somos una fábrica de chocolate lideradas por mujeres que nació con la iniciativa de un grupo de mujeres válida la redundancia, organizadas en el Centro de madres Ana Idalia Navarro en el año 1990, quienes tuvieron la visión de crear oportunidades económicas para las mujeres de la comunidad de Las Lajas, Altamira, provincia de Puerto Plata en la República Dominicana. Gracias a este emprendimiento se logró transformar el cacao en productos de consumo y con el paso de los años creando así, la empresa FABRICA DE CHOCOLATE ARTESANAL CHOCOLALA SRL.

En CHOCOLALA SRL estamos comprometidos con entregar productos de calidad por eso nuestra materia prima es cacao bajo los estándares más altos de calidad y nuestros proveedores deben estar certificados. Actualmente contamos con una gama de dieciocho (18) productos diferentes, produciendo cinco quintales (500kg) de cacao diario. De estos productos varios han entrado a supermercados nacionales y grandes cadenas tales como CCN, lo que nos ha llevado a querer seguir expandiéndonos hacía otros mercados.

Esta pequeña empresa cuenta con 22 empleados fijos, entre hombres y mujeres los cuales trabajan diariamente en lograr el crecimiento de la empresa, que se rigen bajo los estándares más altos de calidad, desde la recepción de la materia prima hasta la entrega del producto terminado, los valores organizacionales que nos han caracterizado desde el inicio.

Filosofía Empresarial

Misión

Somos una empresa dominicana dedicada a elaborar productos auténticos derivados del cacao como una alternativa saludable, proporcionando un impacto social positivo en la comunidad. Siendo embajadora del chocolate mediante el acceso controlado de turistas que busquen aprender y conocer la elaboración del chocolate.

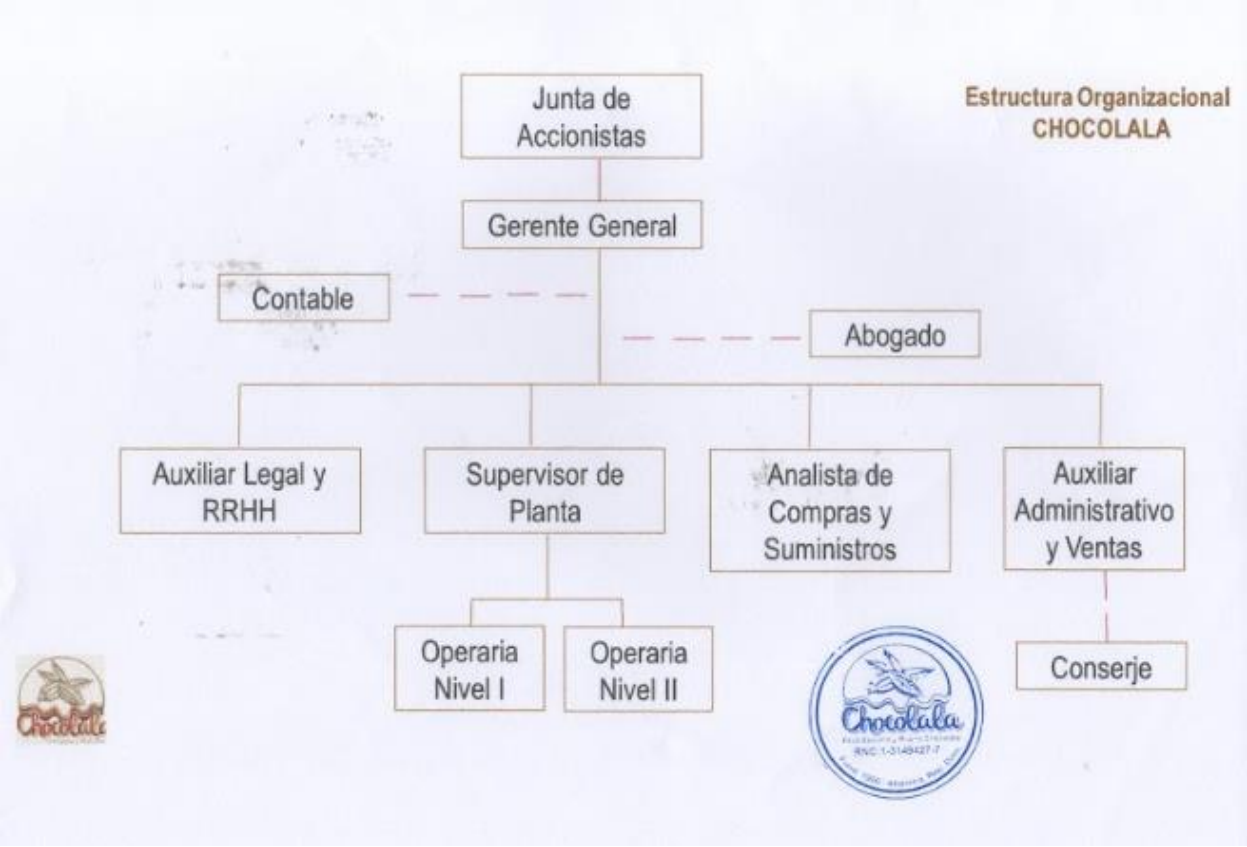
Visión

Ser una empresa innovadora con posicionamiento a nivel nacional socialmente responsable cumpliendo con altos estándares de calidad, asegurando la confianza y satisfacción de nuestros clientes.

Valores

- **Calidad:** Mantenemos los estándares en la fabricación de los productos sin perder la concentración de la materia prima.
- **Compromiso:** cumplimos con las expectativas de nuestros consumidores.
- **Mejora continua:** trabajamos de manera permanente para estar a la vanguardia de los cambios de la industria del chocolate.
- **Trabajo en equipo:** fomentamos una cultura de colaboración donde compartimos conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno.
- **Solidaridad:** aportamos soluciones a los problemas de la comunidad mejorando su calidad de vida.

Estructura Organizacional



Políticas del Trabajo

Carnets de Identidad

Todo colaborador tendrá un carnet de identidad distintivo que deberá utilizar en todo momento mientras esté dentro de la organización, el cual contiene lo siguiente:

Nombre de la organización

Foto del colaborador

Primer nombre y primer apellido del colaborador

Código del colaborador

Código de Vestimenta

El uso del uniforme completo (gorro, audífonos, lentes, mandil, botas) es obligatorio para las posiciones que tienen asignado esta vestimenta. Los mismos deben ser usados de forma continua de lunes a sábados sin excepciones.

El personal que no tenga asignado uniforme debe usar vestimenta casual para sus labores. Está prohibido venir en camisilla, blusas sin mangas, pantalones cortos o bermudas. Tampoco pueden utilizar sandalias o zapatos abiertos en las instalaciones.

Periodo de Prueba

Todo colaborador que se integre a esta familia estará a prueba por un periodo de tres (03) meses calendario a partir de la fecha de su ingreso estipulada en el contrato. Reconociendo que tanto el colaborador como la organización, dentro de este rango de fecha, puede terminar el contrato de trabajo sin previo aviso.

El supervisor inmediato del colaborador informará al departamento correspondiente las razones para terminación del contrato.

Jornada Laboral

La jornada laboral para todo el personal que trabaja 8 horas continuas es de Lunes a Viernes de 08:00 A.M. hasta las 05:00 P.M. y los sábados de 08:00 A.M. hasta las 12:00 P.M.

El colaborador dentro de su jornada laboral tendrá una (1) hora para el almuerzo, la cual se podrá tomar entre las 12:00 P.M. y las 02:00 P.M., siendo responsabilidad directa de los supervisores programar con su personal dicho horario para que los departamentos siempre tengan colaboradores y continúen realizándose las funciones con normalidad durante ese tiempo.

La jornada laboral para todo el personal que trabaja medio tiempo en las mañanas es de lunes a viernes de 8:00 A.M. hasta las 12:30 P.M.

La jornada laboral para todo el personal que trabaja medio tiempo en las mañanas es de lunes a viernes de 12:30 A.M. hasta las 5:00 P.M.

Las horas extras serán pagadas conforme a lo establecido en el código laboral vigente y solo cuando su supervisor inmediato las autorice (por la naturaleza o flujo de trabajo). No se consideran horas extras si el colaborador labora horas extras para alcanzar la meta establecida o para exceder la misma.

Puntualidad y Asistencia

La asistencia y puntualidad de los colaboradores se realizará formalmente mediante un sistema de control de asistencia. El supervisor de cada departamento deberá verificar el registro control de asistencia diario de sus colaboradores y notificar al departamento de recursos humanos en caso de presentarse alguna eventualidad con uno de los colaboradores.

La empresa concederá un período de gracia de diez (10) minutos a partir de la hora de entrada, luego de vencido este lapso de tiempo, el colaborador obtendrá una tardanza.

Permisos, Tardanzas y Ausencias

Los permisos deben ser solicitados a su supervisor inmediato con un mínimo de veinticuatro (24) horas antes, salvo excepciones. La solicitud del permiso a través del Formulario, no garantiza la aprobación inmediata del mismo. El original de estos formularios deberá ser entregado al analista de legal y recursos humanos, porque reposará en su expediente.

En caso de tardanzas o ausencias el colaborador deberá llenar el Formulario correspondiente, reconociendo que habrá una penalidad. Si el colaborador debe retirarse de la organización de manera imprevista debe de comunicarlo a su supervisor inmediato o al analista de legal y recursos humanos.

Conforme a lo establecido por el código de trabajo, el colaborador tendrá un período de tiempo máximo de veinticuatro (24) horas para notificar su ausencia en las labores tras ocurrir el hecho. En caso de no notificar la causa en el plazo será considerada como una ausencia injustificada y será remitida la comunicación a la institución correspondiente.

NOTA: Las horas o días no laborados por Permisos, Ausencias y/o Tardanzas serán descontadas de su salario ordinario.

Licencias

Por enfermedad común

Conforme a lo establecido por la ley, el subsidio por enfermedad común se otorgará a partir del cuarto día de la discapacidad hasta un límite de 26 semanas. Esto incluye la renovación del período de licencia en forma sucesiva bajo la misma causa o causa relacionada que generó la discapacidad temporal. Todas las licencias son días calendario.

Para disfrutar de este subsidio el colaborador debe haber cotizado durante los últimos doce (12) meses anteriores a la discapacidad y el pago se realiza acorde a la siguiente escala: sesenta (60%) si la licencia es ambulatoria y un cuarenta (40%) si es hospitalaria de la cantidad de días otorgados.

La empresa se hace responsable de pagar hasta el primer mes los días de licencia al 100%, pero si la discapacidad continúa será pagada según el porcentaje establecido por la SISALRIL.

En caso de que el colaborador no cumpla con las doce (12) cotizaciones la empresa no está en la obligación de pagar dicha incapacidad.

Por nacimiento de un hijo (a)

Los colaboradores masculinos conforme a la ley disfrutarán de dos (2) días. Pero conforme a las políticas de la organización se le otorgarán tres (03) días calendarios adicionales para que puedan realizar todos los trámites correspondientes.

Por fallecimiento del cónyuge, padres, abuelos e hijos

Le corresponden tres (03) días calendarios de licencia en caso de fallecimiento de conyugué, padres, abuelos e hijos. Deberán notificarlo a su supervisor inmediato o al analista. Adicional, deberán entregar en el departamento de recursos humanos la copia del acta de defunción al momento de integrarse a la organización.

Por maternidad

El personal femenino en estado de embarazo tiene derecho a recibir licencia médica por siete (7) semanas prenatales y siete (7) post natales, si durante el embarazo sufre una enfermedad comprobada por certificado médico, tendrá derecho a descanso prenatal suplementario.

Este es el pago en dinero a la trabajadora afiliada al Régimen Contributivo, equivalente a casi cuatro meses de salario cotizable otorgados durante el período de Descanso por Maternidad.

Al producirse el nacimiento del niño o la niña, la trabajadora afiliada notifica la novedad a la organización y le deberá enviar la copia del acta de nacimiento y el formulario en original completada por el doctor. La SISALRIL realizará el pago correspondiente al Subsidio por Lactancia directamente a la trabajadora afiliada a través de depósitos en una cuenta creada a nombre de ella en el Banco de Reservas, luego de verificar que ésta cumple con las condiciones requeridas.

La empresa es responsable de pagarle a la trabajadora el subsidio de maternidad por los meses indicados, aplique o no al reporte en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), teniendo en cuenta que si la colaboradora no cumple con las ocho (08) cotizaciones mínimas antes del alumbramiento, no le corresponde el subsidio por lactancia que la SISALRIL le paga a la trabajadora mensualmente por un año consecutivo acorde a la escala establecida.

Por matrimonio

El colaborador que contraiga matrimonio se le otorgará cinco (5) días calendarios a partir del día de su casamiento.

Oportunidades de Crecimiento

Somos una organización en expansión de nuestros clientes y del mercado, por eso, tenemos muchas oportunidades de crecimiento y los colaboradores pueden escalar tanto a nivel horizontal como vertical conforme a la estructura organizacional basado en su desempeño, actitud e interés de aprendizaje.

Si se presentase una vacante, la organización realizará la publicación de la misma y se hará una evaluación a cada candidato interno basado en los requisitos indicados que hayan aplicado a dicha posición antes de proceder a la búsqueda de candidatos externos.

Método de Pago

Chocolala SRL ofrece a su personal un salario fijo mensual que es depositado en sus cuentas bancarias del Banco de Reservas los días treinta (30) de cada mes. En caso de tener algún inconveniente deberá conversar con el departamento correspondiente, con la salvedad de que los pagos de nómina serán realizados vía entidad bancaria.

Vacaciones

Las vacaciones deben ser planificadas con antelación a la fecha de inicio notificando al supervisor inmediato las fechas aproximadas en que serán efectivas. Cada colaborador debe remitir al analista de recursos humanos, en el último trimestre de cada año, el formulario de vacaciones firmado por su supervisor inmediato.

Todo colaborador disfrutará del derecho de vacaciones dentro del período de los seis (06) meses siguientes a la fecha en que haya adquirido dicho derecho; en caso de que las fechas establecidas deban ser postergadas, la nueva fecha de inicio será determinada mediante acuerdo entre el supervisor inmediato, el analista y el colaborador beneficiario. Las vacaciones no serán fraccionadas en un plazo no menor a siete (07) días. Y las mismas no son retroactivas de un año al siguiente. Si el colaborador no disfruto de ese derecho en el año correspondiente ha de perder ese beneficio.

Conforme al tiempo de trabajo ininterrumpido en una organización establecido en el código de trabajo, el colaborador disfrutará de un periodo de vacaciones acorde a la siguiente escala:

Mayor a un (01) año, pero menor a cinco (05) años de trabajo ininterrumpido, el colaborador disfrutará de catorce (14) días de descanso y catorce (14) días de pago

Mayor a cinco (05) años de trabajo ininterrumpido, el colaborador disfrutará de catorce (14) días de descanso y dieciocho (18) días de pago.

En Chocolala SRL velamos por el bienestar de nuestros colaboradores, es por esta razón que las vacaciones para nuestros colaboradores serán de la siguiente manera:

- Mayor a un (01) año pero menor a tres (03) años de trabajo ininterrumpido, el colaborador disfrutará de catorce (14) días de descanso y catorce (14) días de pago
- Mayor a tres (03) años pero menor de cinco (05) años de trabajo ininterrumpido, el colaborador disfrutará de catorce (14) días de descanso y dieciséis (16) días de pago
- Mayor de cinco (05) años de trabajo ininterrumpido, el colaborador disfrutará de dieciséis (16) días de descanso y dieciocho (18) días de pago

A partir de este momento te integras a nuestra gran familia.

Chocolala
RNC:1-3149427-7
Fundi 1990 / Altamira, Rep. Dom

Anexo 9: Formulario de Solicitud de Empleo

Solicitud de empleo

1. Informaciones Generales

Apellidos _____ Cédula de identidad _____
Nombres _____ Fecha de nacimiento _____
Sexo _____ Lugar de nacimiento _____
Estado civil _____ Nacionalidad _____
Tipo de sangre _____ Sector _____ Licencia de Conducir _____
Dirección de residencia _____
Teléfono _____ Celular _____
Correo electrónico _____
Departamento al que aspira _____
Aspiración Salarial _____

2. Formación Academica

Nivel alcanzado	Año (desde-hasta)	Institución	Título Obtenido
Primaria			
Secundaria			
Licenciatura			
Posgrado			
Técnico			
Otro			

3. Formación Complementaria

Idioma _____
Idioma _____
Idioma _____

4. Experiencia Laboral

Nombre de la institución	Télefono	Posición	Razón de Salida

5. Informaciones Complementarias

Familiares

Nombre y Apellido	Parentesco	Edad y Profesion	Vive con usted?

Chocolala
Pote Escuma | Mucho Chocolate
RNC/1-31149427-7
Fund. 1990 - Altamira, Rep. Dom.

Otras		
Tiene alergías?		Indicar a qué:
Fuma?	Con que frecuencia:	
Bebe Alchol?	Con qué frecuencia:	
¿Cuáles programas y apps informáticos maneja?		
¿Cuáles actividades independientes realiza?		

6. Referencias Laborales

Nombre y Apellido	Lugar de Trabajo	Posición	Teléfono de contacto

7. Referencias Personales

Nombre y Apellido	Tiempo que le conoce	Lugar de Trabajo	Teléfono de contacto

¿Cuál es su disponibilidad de iniciar, en caso de ser seleccionado?

¿Cómo se entero de esta vacante?

RATIFICACIÓN

EN ESTE ACTO RATIFICO EN CADA UNO DE SUS PUNTOS LA INFORMACIÓN VERTIDA EN LA PRESENTE SOLICITUD DE EMPLEO, DECLARANDO TENER PLENO CONOCIMIENTO DE QUE CUALQUIER DATO FALSO CONTENIDO EN LA MISMA, SE SANCIONARÁ DE ACUERDO A LO PREVISTO POR LA LEY DEL TRABAJO POR CONSIDERARSE UN ENGAÑO HACIA EL PATRÓN, NO IMPORTANDO LA NATURALEZA DE LA PREGUNTA EN LA QUE SE HAYA FALSEADO LA RESPUESTA YA QUE EL EMPLEO SE OTORGARÁ EN SU CASO COMO CONSECUENCIA DEL COMPLETO ANÁLISIS DE LA PRESENTE SOLICITUD. ADEMAS, AUTORIZO A CHOCOLALA A QUE VERIFIQUÉ LA INFORMACIÓN CONFORME AL ARTICULO 14 DE LA LEY 288 SOBRE SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA Y PROTECCION AL TITULAR DE LA INFORMACION.

Fecha de Solicitud _____

Firma _____

Huellas Digitales	
Izquierdo	Derecho

Chocolala Poca Escuela y Mucho Propósito RNC:1-3149427-7 Fundad 1990 Altamira Rep. Dom.

Formulario de Solicitud de Empleo de uso exclusivo de Chocolala - Julio 2018

Anexo 10: Formulario de Evaluación de Candidatos

INFORME DE EVALUACIÓN - RECLUTAMIENTO INICIAL					
INFORMACIONES GENERALES					
Fecha de Revisión					
Posición a Evaluar					
Cédula de Identidad y Electoral					
Nombre del Candidato					
Conforme a los siguientes renglones mencionados, complete el siguiente cuadro:					
ASPECTOS A EVALUAR PARA LA VACANTE					
CONCEPTOS	**Estudiante**	**Técnico**	**Talleres**	**Otros**	**Universidad**
Formación Académica					
Nombre de la Institución					
Competencias Percibidas					
EXPERIENCIA LABORAL MAS IMPORTANTE O RELEVANTE PARA LA VACANTE					
CONCEPTOS	Sector	Tiempo	Institución	Posición	Comentario
Favor indicar con cuál (es) requisitos tiene el colaborador					
☐ Domina el idioma inglés		☐ Domina el paquete de office			
☐ Tiene vehículo propio		☐ Experiencia previa en el área			
☐ Conocimiento del sector					
RECOMENDACIÓN					
☐ Continuar con el proceso de reclutamiento		☐ Para otra posición			
☐ Posible Terna a Futuro		☐ Descartar Candidato			
Motivo de porqué le descarto:					
En caso de que usted seleccione para otra posición, favor indicar cuál sería:					
COMENTARIO		**RESPONSABLE RRHH**		**Fecha de Aplicación**	
Formulario de Reclutamiento Inicial		Uso Interno de la Empresa CHOCOLALA		Página 1 de 1	

Chocolala
Post Secundaria y Nuevas Oportunidades
RNC:1-3149427-7
Fundada 1999 - Altamira, Rep. Dom.

Anexo 11: Formulario de Informe Psicométrico del Candidato

INFORME FINAL CANDIDATO EVALUADO	
Nombre del Candidato	
Informaciones Generales	
Criterios para la evaluación: Excelente / Muy bueno / Bueno / Regular / Deficiente	
Fuente de reclutamiento	☐ Interno ☐ Externo
Completar conforme a lo apreciado en la entrevista personal	
Presentación	
Puntualidad	
Higiene	
Comunicación verbal	
Dominio del área de interés	
Contacto visual	
Descripción breve del proceso	
En el proceso de reclutamiento de este candidato se utilizaron las siguientes pruebas psicométricas descritas y una entrevista presencial para validar las informaciones suministradas en la hoja de vida.	
Resultados de las Evaluaciones Psicométricas	
Personalidad	
Conforme a los resultados de la prueba suministrada la personalidad predominante del candidato es.....	
Evaluaciones Específicas de la Posición	
Conclusión	
Luego de analizar los resultados obtenidos en las pruebas psicométricas, la entrevista personal y los requerimientos del puesto, se puede indicar que este candidato posee las competencias para desempeñar la posición en la que fue evaluado.	
Observaciones Generales	
Fecha del Informe	**Firma Responsable de RRHH**
Informe Final del Candidato Evaluado	Uso Interno y exclusivo de la Empresa CHOCOLALA Página 1 de 1

Chocolala
RNC:1-3149427-7
Fundad 1990 Altamira, Rep. Dom.

Anexo 12: Formulario de permisos, licencias y vacaciones

FORMULARIO					
Permisos, Licencias y Vacaciones					
Fecha de solicitud					
Código colaborador					
Nombre colaborador					
Puesto que ocupa					
Departamento					
Fecha de Ingreso a la Entidad					
Permisos regulares otorgados		**Licencias del Código Laboral** (Favor recordar que las licencias son días calendario)			
Fecha inicio		**Fecha inicio**		☐ Nacimiento de hijos (2 días)	
Fecha final		**Fecha final**		☐ Fallecimiento de abuelos, padres, hijos o esposa (3 días)	
Desde (hora)		**Cantidad de dias**		☐ Matrimonio (5 dias)	
Hasta (hora)					
Tiempo total				☐ Otros	
LICENCIAS					
Fecha inicio		☐ Licencia Pre-Natal / Post-Natal			
Fecha Final		☐ Licencia por Enfermedad Común			
Tiempo total		☐ Otras (con o sin disfrute de sueldo) Especificar este tipo de licencia en el campo de observaciones.			
VACACIONES		**PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE RRHH**			
Fecha de Ingreso a la entidad		Vacaciones Disfrutadas	Vacaciones Pendientes	**Politicas**	1.Se adquiere el derecho a disfrute de Vacaciones después de un trabajo continuo no menor a un año. 2.*Los días correspondientes para el disfrute de vacaciones son días* laborables. 3.Una vez adquirido el derecho de Vacaciones se tiene 6 meses para su disfrute. 4. Se prohíbe la renuncia del disfrute de vacaciones con el propósito de que éstas sean pagadas. 5. Las vacaciones no podrán ser fragmentadas en menos de 7 días *laborables.*
Fecha de Inicio					
Fecha de Termino		**Fecha de Aprobación**			
Tiempo Total					
OBSERVACIONES ADICIONALES					
Colaborador				**Supervisor Inmediato**	
Gerente General				**Recursos Humanos**	
Este documento es propiedad del departamento de Recursos Humanos de CHOCOLALA y se guardará en el expediente de cada colaborador.					

Chocolala Dulce Escuela y Mucho Chocolate RNC:1-3149427-7 Fund. 1999 / Altamira, San Pedro

Anexo 13: Formulario de amonestación

Formulario de Amonestación

Fecha de registro	
Código colaborador	
Nombre colaborador	
Puesto que ocupa	
Departamento	

Fecha de Infracción
(si es el mismo día, la puede dejar vacía)

Faltas	☐ Tardanza leve (15 minutos despúes de su hora de entrada)
	☐ Tardanza moderada (menos de una hora despúes de su hora de entrada establecida)
	☐ Tardanza grave (más de una hora despúes de su hora de entrada establecida)
	☐ Ausencia en la organización sin permiso del supervisor
	☐ Uso inapropiado del celular en su lugar de trabajo
	☐ Salida de la organización antes de su hora efectiva
	☐ Uso inapropiado del equipo de protección personal (EPP)
	☐ El no uso del equipo de protección personal (EPP)
	☐ Otros (favor indicar la falta en observaciones)

OBSERVACIONES

PARA USO DE RRHH		Huellar Digitales	
Frecuencia de la misma falta			
Esta semana			
Dentro de este mes			
Menos de tres meses		Izquierdo	Derecho

Indicar si el colaborador ha realizado otra falta grave dentro de este mes en curso

☐ Sí ☐ No Cuál?

Colaborador	**Supervisor Inmediato**
Testigo	**Gestión Humana**

Este documento es propiedad del departamento de Recursos Humanos de CHOCOLALA y se guardará en el expediente de cada colaborador.

Chocolala
Poos Eduardo y Mario Chaljub
RNC:1-3149427-7
Fundo 1990 / Altamira, Rep. Dom.

Anexo 14: Documento de evaluación del período de prueba

Chocolàla

RECURSOS HUMANOS/GERENCIA

EVALUACIÓN DEL PERIODO DE ADAPTACION AL PUESTO

NOMBRE DEL EMPLEADO	PUESTO QUE OCUPA	FECHA DE INGRESO

DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL SUPERVISOR INMEDIATO

INSTRUCCIONES: A continuación se le presentan un conjunto de aspectos a evaluar a nivel técnico y conductual en base a la frecuencia en que el colaborador lo realiza. Para calificar debe tener a mano los registros que usted ha realizado durante el periodo de prueba y seleccionar la calificación que corresponda. Cada aspecto tiene un peso específico sobre la calificación total.

DEFINICION DE ESCALA DE CALIFICACION: 1. Nunca (N) 2. A veces (A) 3. Frecuentemente (F) 4. Siempre (S)

CONDUCTAS Y HABILIDADES A EVALUAR	ESCALA			
	S 4	F 3	A 2	N 1
1. Adaptación al ambiente laboral e Identificación con la institución: Se adapta a los cambios y modifica, cuando es necesario, su conducta para alcanzar los objetivos, identificándose con la misión de la organización y su impacto en la sociedad. Peso 5 puntos	5	3	1	0
2. Confidencialidad: Resguarda la información manejada en el ámbito laboral garantizando el acceso sólo a las personas autorizadas. Peso 7 puntos	7	5	2	0
3. Dominio emocional: Gestiona de forma adecuada las emociones sin afectar la calidad del trabajo y la respuesta oportuna. Peso 7 puntos	7	5	2	0
4. Uso de las herramientas: Maneja de forma correcta y salvaguarda las herramientas usadas para desempeñar su labor. Peso 3 puntos	3	2	1	0
5. Asistencia y puntualidad: Muestra interés en el trabajo y responsabilidad, además de sentido de profesionalismo y compromiso. Peso 7 puntos	7	5	2	0
6. Mejora continua: Tiene apertura a las observaciones comunicadas, indaga más sobre cómo mejorar y solicita apoyo de sus supervisores cuando lo requiere. Peso 5 puntos	5	3	1	0
7. Orientación al servicio: Se interesa por satisfacer al usuario al realizar el trabajo. Peso 7 pesos	7	5	2	0
8. Orientación a resultados: Muestra interés por cumplir con las metas y objetivos del área de trabajo afrontando los retos que surjan. Peso 7 pesos	7	5	2	0
9. Orientación a la calidad: Maneja los conocimientos y técnicas relacionadas al proceso en el que trabaja asegurando la excelencia en la gestión de la organización. Peso 15 puntos	15	10	5	0
10. Capacidad de Análisis: Reconoce los elementos de un escenario y procede a organizar la información según criterios preestablecidos adecuados a un propósito. Peso 3 puntos	3	2	1	0
11. Normas y políticas de la Institución: Respeta los lineamientos vigentes en la empresa. Peso 5 puntos	5	3	1	0
12. Relaciones interpersonales y trabajo en equipo: Se asocia y comunica con sus supervisores y compañeros de forma adecuada y cordial. Peso 7 puntos	7	5	2	0
13. Aprendizaje: Cuenta con agilidad, voluntad y capacidad para asimilar nuevas tareas y conocimientos en un tiempo adecuado y ejecutarlo de forma correcta en las labores asignadas. Peso 7 puntos	7	5	2	0
14. Productividad: Nivel del resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa. Peso 15 puntos	15	10	5	0
Calificación final				

Página 1

Anexo 15: Plan de Capacitación

Plan de Capacitación Año 2019							
Código	**Acción Formativa**	**Posición/es a entrenarse**	**Institución**	**Año**	**Período**	**Relevancia**	**Responsable**
C-RRHH-01	Diplomado en Tesorería de la Seguridad Social	Gerente General Contable	INFOTEP	2019	Primer Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-RRHH-02	Técnica de las 5S	Todo el personal	INFOTEP	2019	Primer Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-RRHH-03	Manejo del paquete de Office	Todo el personal	INFOTEP	2019	Cuarto Trimestre	Importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-RRHH-04	Taller de liderazgo	Todo el personal	INFOTEP	2019	Segundo Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-RRHH-05	Taller de trabajo en equipo	Todo el personal	INFOTEP	2019	Primer Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-RRHH-06	Taller comunicación efectiva	Todo el personal	INFOTEP	2019	Segundo Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-RRHH-07	Seguridad y salud ocupacional	Todo el personal	INFOTEP	2019	Segundo Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-RRHH-08	Manejo de conflictos	Todo el personal	INFOTEP	2019	Segundo Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-RRHH-09	Higiene y manipulación de alimentos	Todo el personal	INFOTEP	2019	Segundo Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-RRHH-10	Gestión de almacen	Todo el personal	INFOTEP	2019	Tercer Trimestre	Importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-RRHH-11	Presupuesto empresarial	Gerente General	INFOTEP	2019	Segundo Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-RRHH-12	Gestión de redes sociales	Todo el personal	INFOTEP	2019	Cuarto Trimestre	Importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-RRHH-13	Taller derecho laboral	Todo el personal	INFOTEP	2019	Tercer Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh

Plan de Capacitación Año 2020							
Código	**Acción Formativa**	**Posición/es a entrenarse**	**Institución**	**Año**	**Período**	**Relevancia**	**Responsable**
C-2020-01	Diplomado gerencia de pymes	Gerente General Mandos medios	INFOTEP	2020	Primer Trimestre	Importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-2020-02	Planificación y control de producción	Operarias Supervisor de planta	INFOTEP	2020	Primer Trimestre	Importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-2020-03	Seguridad y salud ocupacional	Todo el personal	INFOTEP	2020	Segundo Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-2020-04	Manejo de conflictos	Todo el personal	INFOTEP	2020	Segundo Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-2020-05	Presupuesto empresarial	Gerente General	INFOTEP	2020	Segundo Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-2020-06	Higiene y manipulación de alimentos	Todo el personal	INFOTEP	2020	Segundo Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-2020-07	Desarrollo del personal en la empresa	Mandos medios Gerente General	INFOTEP	2020	Tercer Trimestre	Importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-2020-08	Gestión de almacen	Todo el personal	INFOTEP	2020	Tercer Trimestre	Importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-2020-09	Taller derecho laboral	Todo el personal	INFOTEP	2020	Tercer Trimestre	Muy importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh
C-2020-10	Gestión de redes sociales	Todo el personal	INFOTEP	2020	Cuarto Trimestre	Importante	Gerente General y/o analista legal y rrhh

Anexo 16: Registro de Inscripción en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII)

Page 1 of

República Dominicana
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS
RNC: 401-50625-4
AÑO DEL FOMENTO DE LAS EXPORTACIONES

ACTA DE MODIFICACION DE INSCRIPCION EN EL RNC

SEÑORES
FABRICA DE CHOCOLATE ARTESANAL CHOCOLALA SRL
RNC: 1-31-49427-7

Dando respuesta a su comunicación No. 1036866, de fecha 05/06/2018, esta Dirección General tiene a bien actualizar las informaciones referentes a sus datos de inscripción, según la documentación anexa a su solicitud de actualización de su Registro Nacional de Contribuyentes, los datos que a continuación se expresan, corresponden a su compañía:

I. DATOS GENERALES DEL CONTRIBUYENTE

RAZON SOCIAL FABRICA DE CHOCOLATE ARTESANAL CHOCOLALA SRL	**NOMBRE COMERCIAL** FABRICA DE CHOCOLATE ARTESANAL CHOCOLALA	
TIPO SOCIEDAD SRL	**NACIONALIDAD** DOMINICANA	**FECHA CONSTITUCION** 05/08/2016
DIRECCION PRINCIPAL, No. 28	**URB/BARRIO/SECTOR** LAS LAJAS	
MUNICIPIO ALTAMIRA	**PROVINCIA** PUERTO PLATA	**CORREO ELECTRONICO** chocolalamed@gmail.com
TELEFONO 809-8638887	**FAX** 0	**REG. MERCANTIL** 22287
CAPITAL SOCIAL RD$ 100,000.00	**CAPITAL SUSCRITO** RD$ 100,000.00	**CAMARA COMERCIO** PUERTO PLATA
FECHA INICIO ACT 19/09/2016	**FECHA CIERRE** 31/12	

II. ACTIVIDAD ECONOMICA
ACTIVIDAD PRINCIPAL: ELABORACIÓN DE CACAO, CHOCOLATE Y PRODUCTOS A BASE DE CACAO

III. DATOS DE LOS PRINCIPALES SOCIOS Y CONSEJO DE ADMINISTRACION

NOMBRE	RNC	ACCIONES/CUOTAS(%)	POSICION
FRANCIA ALTAGRACIA CAPELLAN MEDINA	03900072582	20	SOCIO
NELFI ALTAGRACIA GARCIA	03900176227	20	GERENTE
ANA CECILIA DE LOS A GARCIA	03900071501	20	SOCIO
REINALDO DISLA POLANCO	09600034533	10	SOCIO
MILAGRO GARCIA MARTE	03900071725	9	SOCIO
BENITA CAÑELA CRUZ	03101406282	9	SOCIO
DOMINGO HENRIQUEZ	03900079298	7	SOCIO

IV. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL

REPRESENTANTE LEGAL N/D	**CEDULA/RNC** N/D	**TELEFONO** N/D

V. SUCURSALES/NEGOCIOS
N/D

VI. OFICINA O PERSONA RESPONSABLE DE LA INSCRIPCION

NOMBRE DEL RESPONSABLE NELFI ALTAGRACIA GARCIA	**CEDULA/RNC** 03900176227	**TELEFONO** 0

VII. DEBERES Y OBLIGACIONES TRIBUTARIAS
La presente Acta de Modificación de Inscripción en el Registro Nacional de Contribuyente, sustituye y modifica el Acta No.ALM69332016, que les fuera expedida en fecha 19/09/2016. Sin embargo, deberán continuar cumpliendo con los deberes y obligaciones fiscales que según sus actividades económicas les corresponda, en virtud del Código Tributario, Los Reglamentos y las Normas Generales vigentes.

Anexo al presente documento se encuentra un resumen de las modificaciones informadas por ustedes al momento de introducir su solicitud. Dicho anexo forma parte integral de este documento, por lo que el mismo deberá ser resguardado por ustedes y presentado como prueba de cumplimiento de los deberes formales de información indicados en el artículo 50 del Código Tributario.

DGII

http://wk8ocvmintra04/ofvIntranet/Registro_Contribuyente/Carta.aspx?id_acta=No81oOJ6i1rvNtMtB8sBb... 25/07/201

Page 4 of

República Dominicana
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS
RNC: 401-50625-4
AÑO DEL FOMENTO DE LAS EXPORTACIONES

ACTA DE MODIFICACION DE INSCRIPCION EN EL RNC

SEÑORES
FABRICA DE CHOCOLATE ARTESANAL CHOCOLALA SRL
RNC: 1-31-49427-7

CAMBIOS EN PRINCIPALES SOCIOS Y CONSEJO DE ADMINISTRACION/GERENCIA

ANTERIORES

CEDULA_RNC	NOMBRE
03900070958	GERMANIA CLASE
03900071402	LEONCIA FRANCISCO GOMEZ
03900072582	FRANCIA ALTAGRACIA CAPELLAN MEDINA
03900071501	ANA CECILIA DE LOS A GARCIA
03900176227	NELFI ALTAGRACIA GARCIA
08800007398	LUZ MARIA POLANCO FLORENCIO

ACTUALES

CEDULA_RNC	NOMBRE
03900079298	DOMINGO HENRIQUEZ
03900220660	KENIA ALTAGRACIA BATISTA
03900176227	NELFI ALTAGRACIA GARCIA
03900176227	NELFI ALTAGRACIA GARCIA
03900072582	FRANCIA ALTAGRACIA CAPELLAN MEDINA
03900071501	ANA CECILIA DE LOS A GARCIA

DATOS	ANTERIOR	NUEVO
DIRECCION	PRINCIPAL DE LAS LAJAS	PRINCIPAL, No. 28
SECTOR	ALTAMIRA	LAS LAJAS

Código de firma: Y1S5-QCLX-G2C1-5308-9782-0604
sha1: O2Mmng8TpXayoUi2QI3eRgKfL+U=
DGII - OFICINA VIRTUAL
DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS
DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

Y1S5-QCLX-G2C1-5308-9782-0604

lfigueroa/ CAC 06/07/2018

http://wk8ocvmintra04/ofvIntranet/Registro_Contribuyente/Carta.aspx?id_acta=No81oOJ6i1rvNtMtB8sBb... 25/07/201

Anexo 17: Registro de inscripción de los colaboradores en la Tesorería de la Seguridad Social (TSS)

5/10/2018 Consulta de Nóminas

Login Certificaciones Consultas Consultas del SFS Gestión de Archivos Novedades Novedades del SFS Perfil de la Empresa Solicitud asignación NS

(0) Mensajes

Detalle de la Nómina

Apellidos Buscar

Nómina	Documento	NSS	Fecha Ingreso	Sal. SS	Sal. ISR	Sal. INF	Tipo Remuneración	O. R	S.F	I.E	R.O.A	R.A.U.R.
Alvarez , Juliana	039-0023545-2	06502384-4	02/09/2017	3,000.00	3,000.00	3,000.00	Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	
Alvarez , Maria Aurelia	039-0021272-5	03745694-1	02/09/2017	6,000.00	6,000.00	6,000.00	Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	
Batista , Kenia Altagracia	039-0022066-0	03604878-0	06/03/2018	6,000.00	6,000.00	6,000.00	Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	
Cabrera Silverio, Ambrosia	001-0857529-1	01413644-6	20/05/2013	2,500.00	2,500.00	2,500.00	Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	
Canela Cruz, Benita	031-0140628-2	03239762-7	30/05/1990	4,000.00	4,000.00	4,000.00	Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	
Capellan Medina, Francia Altagracia	039-0007258-2	03242995-3	30/05/1990	5,000.00	5,000.00	5,000.00	Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	
Garcia Rivera, Elizabeth Maria	039-0019414-7	03417620-7	02/09/2017	3,000.00	3,000.00	3,000.00	Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	
Garcia , Ana Cecilia De Los A	039-0007150-1	03697532-4	30/05/1990	5,000.00	5,000.00	5,000.00	Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	
Garcia , Francis	039-0007153-5	03697533-1	15/03/2018	3,000.00	3,000.00	3,000.00	Asalariado por hora, dia, semana o tiempo parcial	0.00	0.00	0.00	0.00	
Garcia , Nelfi Altagracia	039-0017622-7	03133700-2	30/05/1990	10,000.00	10,000.00	10,000.00	Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	
Gomez Medina, Evarista	039-0007197-2	03385529-3	02/09/2017	3,000.00	3,000.00	3,000.00	Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	
Martinez Garcia, Ana Elizabeth	402-0891259-8	14829857-8	17/05/2017	3,000.00	3,000.00	3,000.00	Asalariado por hora, dia, semana o tiempo parcial	0.00	0.00	0.00	0.00	
Martinez Garcia, Robin Javier	039-0025205-1	14687595-4	12/01/2018	8,000.00	8,000.00	8,000.00	Asalariado por hora, dia, semana o tiempo parcial	0.00	0.00	0.00	0.00	

<< Primera | < Anterior Página [1] de 1 Próxima > | Última >>

Total de empleados 15

Leyenda

NSS	Número de Seguridad Social.
Sal. S.S.	Salario Cotizable para la Seguridad Social.
Sal. ISR	Salario Cotizable para el ISR.
Sal. INF	Salario Cotizable para el INFOTEP
O. R	Otras Remuneraciones que cotizan para ISR.
S.F	Saldos a Favor del periodo.
I.E	Ingresos Exentos del periodo.
R.O.A	Remuneraciones Otros Agentes
R.A.U.R.	RNC. Agente Unico de Retención.

exportar a excel

© 2002-2018 Tesorería de la Seguridad Social. Derechos Reservados.
Av. Tiradentes # 33, Tel. (809) 567-5040
Términos de Uso | Políticas | Preguntas Frecuentes
Usuarios en línea: 36 | http://www.tss2.gob.do/ | www.tss2.gob.do | SUIRPlus04

Anexo 18: Renovación del registro mercantil en la cámara de comercio

Cámara de Comercio y Producción de Puerto Plata, Inc.

Calle Beller # 17, Puerto Plata, Republica Dominicana / Tel. (809) 586-2390 Fax (809) 320-8407

Certificado de Registro Mercantil
Sociedad de Responsabilidad Limitada

				Registro No.	22287-PP
RENOVACIÓN					
Denominación Social:	FABRICA DE CHOCOLATE ARTESANAL CHOCOLALA, S.R.L.				
Fecha Asamblea Constitutiva/Acto	28/01/2016			RNC:	1-31-49427-7
Fecha Emisión:	05/08/2016	Fecha última Modificación:	27/07/2018	Fecha Vencimiento:	05/08/2020

Dirección de la Empresa

Calle:	C/ PRINCIPAL, PALMAR GRANDE, LAS LAJAS DE ALTAMIRA			Apartado Postal:	
Sector:		Municipio:	PUERTO PLATA		
Teléfono 1:	(829) 918-1555	Teléfono 2:		Fax:	
Actividades:	COMERCIO				

Actividad Descripción del Negocio	Principales Productos / Servicios	Sistema Armonizado (SA)
EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES, PRODUCCION, COMERCIALIZACION, VENTA, EXPORTACION Y PRODUCTOS DERIVADOS DEL CACAO.		

Nombre de Socios

Nombre	Dirección (Calle, Número, Sector)	Registro Mercantil	Cédula / Pasaporte	Nacionalidad	Estado Civil
KENIA BATISTA	C/ PRINCIPAL DE LAS LAJAS, altamira PUERTO PLATA		039-0022066-0	REPUBLICA DOMINICANA	Casado(a)
NELFI ALTAGRACIA GARCIA	LAS LAJAS, ALTAMIRA PUERTO PLATA		039-0017622-7	REPUBLICA DOMINICANA	Casado(a)
BENITA CANELA	C/ PRINCIPAL NO. 63, QUEBRADA HONDA, ALTAMIRA PUERTO PLATA		031-0140628-2	REPUBLICA DOMINICANA	Casado(a)
FRANCIA ALTAGRACIA CAPELLAN MEDINA	C/ PRINCIPAL NO. 81, LAS LAJAS, ALTAMIRA PUERTO PLATA		039-0007258-2	REPUBLICA DOMINICANA	Casado(a)
MILAGROS GARCIA MARTES	ALTAMIRA PUERTO PLATA		039-0007172-5	REPUBLICA DOMINICANA	Soltero(a)
ANA CECILIA DE LOS A. GARCIA MARTINEZ	ALTAMIRA PUERTO PLATA		039-0007150-1	REPUBLICA DOMINICANA	Soltero(a)
REINALDO DISLA POLANCO	BISONO NAVARRETE SANTIAGO		096-0003453-3	REPUBLICA DOMINICANA	Casado(a)
DOMINGO HENRRQUEZ	ALTAMIRA PUERTO PLATA		039-0007929-8	REPUBLICA DOMINICANA	Casado(a)

Órgano de Administración

Cargo	Nombre y Apellido	Dirección (Calle, Número, Sector)	Cédula / Pasaporte	Nacionalidad	Estado Civil
Gerente	NELFI ALTAGRACIA GARCIA	LAS LAJAS, ALTAMIRA PUERTO PLATA	039-0017622-7	REPUBLICA DOMINICANA	Casado(a)

Administradores y/o Personas Autorizadas a Firmar

Nombre	Dirección (Calle, Número, Sector)	Cédula / Pasaporte	Nacionalidad	Estado Civil
NELFI ALTAGRACIA GARCIA	LAS LAJAS, ALTAMIRA PUERTO PLATA	039-0017622-7	REPUBLICA DOMINICANA	Casado(a)

Comisario (s) de Cuenta (s)

Capital Social RD$	Bienes Raices RD$	Activos RD$	Duración Sociedad
100,000.00			INDEFINIDA

Ente Regulado:		No. Resolución:		Duración Órgano Administrativo	6 Año(s)
Cantidad Cuotas Sociales		Fecha Ultima Asamblea/Acto	30/01/2018		

Referencias Comerciales	Referencias Bancarias

Número de Empleados	Masculinos		Femeninos	Total Empleados	
Sucursales y Agencias que Posee la Sociedad					
Nombre Comercial 1	FABRICA DE CHOCOLATE ARTESANAL CHOCOLALA			No. Registro	373461

Auribel Tejada
Directora Ejecutiva

Número de verificación
1CDD59E2-FBC9-4315-855F-83CBC9D17C4E

Anexo 19: Actualización del permiso sanitario

MINISTERIO DE
SALUD PÚBLICA

DEPARTAMENTO DE SALUD DEL AMBIENTE

LICENCIA O PERMISO SANITARIO

PROVINCIA O ÁREA DE SALUD: PUERTO PLATA EXPIDE EL PRESENTE DOCUMENTO PARA CERTIFICAR QUE LA **INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y EL ENTORNO** DONDE OPERA LA EMPRESA O ESTABLECIMIENTO COMERCIAL: FABRICA CHOCOLATE CHOCOLALA LOCALIZADO EN LA PROVINCIA: PUERTO PLATA

MUNICIPIO: ALTAMIRA ZONA O SECTOR: LAS LAJAS

CALLE: PRINCIPAL NO. REUNEN LAS CONDICIONES SANITARIAS ADECUADAS PARA OPERAR DE ACUERDO CON ASPECTOS ESPECIFICOS REQUERIDOS POR SALUD DEL AMBIENTE CONFORME AL MARCO REGULATORIO Y ÁREAS DE SU COMPETENCIA.

ESTE DOCUMENTO NO SUSTITUYE NI REEMPLAZA NINGUN OTRO REQUERIMIENTO DE OTRA DEPENDENCIA O ENTIDAD Y SE EMITE DE ACUERDO CON LA LEY GENERAL DE SALUD 42-01 Y SUS REGLAMENTOS.

INSPECCIONES O EVALUACIONES DE SEGUIMIENTO	
NOMBRE DEL TRABAJADOR AMBIENTAL	FECHA

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
Puerto Plata
Salud Ambiental

REGISTRADO CON EL NUMERO: 151-18 FOLIO: 06 DEL LIBRO DE LAS LICENCIAS O PERMISOS SANITARIOS, EL DÍA: 9 DEL MES DE: AGOSTO DEL AÑO: 2018 CON UNA VIGENCIA DE UN AÑO A PARTIR DE LA FECHA DE EXPIRACIÓN.

VALIDO HASTA EL DÍA: 9 MES: AGOSTO AÑO: 2019

DIRECTOR PROVINCIAL O ÁREA DE SALUD

COORDINADOR PROVINCIAL O ÁREA DE SALUD

ADVERTENCIA: ESTE DOCUMENTO PODRA SER CANCELADO POR LA AUTORIDAD DE SALUD PÚBLICA, POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE SALUD O SUS REGLAMENTOS, CUANDO SE ALTERA O MODIFICE NEGATIVAMENTE LAS CONDICIONES SANITARIAS QUE DIERON ORIGEN A SU EXPEDICIÓN.

Anexo 20: Registro de Proveedores del Estado

Pág. 1/1

Registro de Proveedores del Estado

Constancia de Inscripción

RPE 77822

Fecha de Registro: 18/10/2018

Razon Social: Fabrica de Chocolate Artesanal Chocolala, SRL

Ocupación:

Certificacion MIPYME : SI

Registro de Beneficiario: NO

Domicilio: Calle Principal Las Lajas Altamira Puerto Plata, 28, Las Lajas REPÚBLICA DOMINICANA - REPUBLICA DOMINICANA

Persona de Contacto : Nelfi Altagracia Garcia De Mercado

Email: chocolalamed@gmail.com

Fecha Actualización: 18/10/2018

No. Documento: RNC - 131494277

Clasificación Proveedor: Servicios

Clasificación Empresa: Micro empresa

Teléfono: 809-863-8887

Estado ACTIVO

Motivo:

Observaciones :

Actividad Comercial Clasificación Anterior:

Actividad Comercial Clasificación según Resolución 33/2016

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
50160000	Chocolates, azúcares, edulcorantes y productos de confitería	50170000	Condimentos y conservantes

SIGEF -24/10/2018 11:45:46

Anexo 21: Certificado de registro industrial en el Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial (PROINDUSTRIA)

No. RI-RD-18-01316

PROINDUSTRIA

CENTRO DE DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD INDUSTRIAL

CERTIFICADO DE REGISTRO INDUSTRIAL

Se hace constar que PROINDUSTRIA ha registrado e inscrito a la industria:

FABRICA DE CHOCOLATE ARTESANAL CHOCOLALA SRL

como una industria dedicada a:

ELABORACIÓN DE CHOCOLATES, VINOS Y GOFIOS

RNC no. 131494277, con domicilio social y establecido en

Carretera Principal Palma Grande, Las Lajas, Altamira, Rep. Dom.

El Presente CERTIFICADO DE REGISTRO INDUSTRIAL se expide a solicitud de la empresa interesada, en virtud de la Ley No. 392-07 de Competitividad e Innovación Industrial, modificada por la Ley 542-14 de fecha 05 de diciembre del año dos mil catorce (2014).

ado en Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana a los 08 días del mes de octubre del año 2018

Alma Fernández
Directora General

Anexo 22: Registro del nombre comercial en ONAPI

FO SD 30
REV.: 02
11/11/2014

REPUBLICA DOMINICANA

NUMERO 373461

Ministerio de Industria y Comercio

OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL

DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS

DUPLICADO DE REGISTRO DE NOMBRE COMERCIAL

FABRICA DE CHOCOLATE ARTESANAL CHOCOLALA

FECHA DE CONCESIÓN: 15/01/2014 **TERMINO:** 10 Años **FECHA VENCIMIENTO:** 15/01/2024

SOLICITUD: 2013-35450 **DE FECHA:** 09/01/2014

TITULAR:	GESTOR:
YLSA MARGARITA GARCIA MARTE/NELFI ALTAGRACIA GARCIA CARRETERA PRINCIPAL, TRAMO QUEBRADA HONDA PALMAR GRANDE NO. 14, LAS LAJAS, ALTAMIRA PUERTO PLATA, REPÚBLICA DOMINICANA	**NELFI ALTAGRACIA GARCIA** CALLE PRINCIPAL NO. 60, LAS LAJAS PUERTO PLATA, REPÚBLICA DOMINICANA

ACTIVIDAD COMERCIAL:
FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE CHOCOLATES.

En virtud de lo que establecen los Artículos 115 y 116 de la Ley número 20-00 Sobre Propiedad Industrial de fecha 8 de mayo del 2000, se emite el presente Duplicado de Registro, hoy día 09/06/2016.

OFICINA NACIONAL DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ENTREGA
Santiago, R.D.

Lic. Michelle Marie Guzmán Soñé
Directora de Signos Distintivos

USUARIO VP

135276

ONAPI

Anexo 23: Contrato de Trabajo por Tiempo Indefinido

CONTRATO DE TRABAJO POR TIEMPO INDEFINIDO

ENTRE: **CHOCOLALA, S.R.L.**, compañía organizada de acuerdo a las leyes de la República Dominicana, con su domicilio social establecido en el No. _____ de la calle **Principal**, **Palmar Grande**, del Sector de **Las Lajas, Altamira, Puerto Plata**, debidamente representada en este acto por la señora **Nelfi García**, dominicana, mayor de edad, portadora de la Cédula de la Identidad y Electoral No._____ en su Calidad de **Gerente General**, quien en lo que sigue del presente acto se denominará **LA EMPRESA**. Y de la otra parte el señor _____, dominicano, mayor de edad, casado, portador de la Cédula de Identidad y Electoral No._____, quien en lo que sigue del presente acto se denominará **EL TRABAJADOR**.

SE HA CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:

PRIMERO: EL TRABAJADOR, laborará en calidad de _____, en el Departamento de _____, a partir del _____, con un salario de RD$_____ _____, el cual le será pagado todos los días _____ de cada mes.

SEGUNDO: EL TRABAJADOR, deberá cumplir con el horario de trabajo de _____, hasta _____, y con las demás instrucciones que provengan de la Empresa y de su jefe directo.

TERCERO: Las relaciones de trabajo del TRABAJADOR con La Empresa se regirán por los artículos 27 y 28 del Código de Trabajo.

CUARTO: Derechos de Autor y Propiedad Intelectual.- Es entendido entre las partes que el derecho de propiedad intelectual de todos los productos elaborados y de nueva creación, en cualquier medio o soporte que se encuentren, así como cualquier desarrollo, mejora, innovación en metodología, herramienta, sin limitación alguna, que se genere por el TRABAJADOR en el marco de este acuerdo, pertenecerá a CHOCOLALA, S.R.L.

QUINTO: Confidencialidad.- La información relacionada con cualesquiera de los servicios ejecutados por EL TRABAJADOR, ya sea de manera escrita, oral, formato electrónico/digital o por cualquier otro medio o soporte, tendrá el carácter de confidencial y/o privilegiada. EL TRABAJADOR debe mantener la Información Confidencial en estricta confidencialidad, y en consecuencia, no podrá revelar dicha información ni total ni parcialmente, a ninguna otra persona sea moral o física, ni a ningún tercero, sin el previo consentimiento por escrito de CHOCOLALA, S.R.L. con la debida autorización. La Información Confidencial deberá ser utilizada exclusivamente para los efectos y propósitos consagrados en este contrato y para ningún otro objetivo. EL TRABAJADOR no podrán hacer uso de la Información de la elaboración de ninguno de los productos elaborados para beneficio de un tercero o para el suyo propio, y distinto al autorizado en el presente documento. En ese tenor y efecto, EL

Chocolala
RNC:1-3149427-7

TRABAJADOR acepta que incurre en responsabilidad frente a CHOCOLALA, S.R.L. por cualquier incumplimiento de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato, en cuyo caso deberá indemnizar a CHOCOLALA por todos los daños y perjuicios que puedan causarse por motivo de dicho incumplimiento.

Sexto: LA EMPRESA se compromete a cumplir con los establecido en el art. 82 del código de trabajo sobre la asistencia económica cuando el contrato termina según las razones mencionadas en dicho artículo. Autoriza entregar dicho monto en caso de no poder hacerlo por sí mismo al Sr./a _____ cédula de identidad No._____ teléfono _____.

SÉPTIMO: Para los fines y consecuencias de este contrato, las partes eligen domicilio en la siguiente forma: LA EMPRESA, en las oficinas de **CHOCOLALA, S.R.L.** situada en la ciudad de **Puerto Plata,** EL TRABAJADOR, en la Casa No._____, de la calle _____, de la ciudad _____.

Hecho y firmado en cuatro (4) originales, uno para cada uno de las partes y los otros se depositarán en Departamento de Trabajo para los fines legales correspondientes. En _____ _____; República Dominicana, a los _____ (_____) días del mes de _____, del año _____.

_____ _____

EMPRESA EL TRABAJADOR

YO, _____, Abogado Notario Público de los del Número para _____CERTIFICO Y DOY FE que las firmas que anteceden fueron puestas en mi presencia, libre y voluntariamente, por los señores _____ y _____, de generales y calidades que constan en el presente acto, quienes me han aseverado bajo la fe del juramento que ésas son las firmas que ellos acostumbran utilizar en todos los actos públicos y privados de sus vidas. En la ciudad de _____, República Dominicana, a los _____ (_____) días del mes de _____, del año _____ _____.

_____ _____

NOTARIO PUBLICO

Chocolala
Rosa Estrella y Nuevo Orozco
RNC:1-3149427-7
Fund. 1990 Altamira, Rep. Dom.

Anexo 24: Contrato de Trabajo por Tiempo Definido

CONTRATO DE TRABAJO POR CIERTO TIEMPO (TEMPORAL)

ENTRE: **CHOCOLALA, S.R.L.**, compañía organizada de acuerdo a las leyes de la República Dominicana, con su domicilio social establecido en el No. _____ de la calle **Principal**, **Palmar Grande**, del Sector de **Las Lajas, Altamira, Puerto Plata**, debidamente representada en este acto por la señora **Nelfi García**, dominicana, mayor de edad, portadora de la Cédula de la Identidad y Electoral No._____ en su Calidad de **Gerente General**, quien en lo que sigue del presente acto se denominará **LA EMPRESA**. Y de la otra parte el señor _____, dominicano, mayor de edad, casado, portador de la Cédula de Identidad y Electoral No._____, quien en lo que sigue del presente acto se denominará **EL TRABAJADOR**.

SE HA CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:

PRIMERO: EL TRABAJADOR laborará en calidad de _____ Temporal, en el Departamento de _____ a partir del _____ con un salario de RD$_____, el cual le será pagado _____.

SEGUNDO: EL TRABAJADOR deberá cumplir con el horario de trabajo de _____ hasta _____ y con las demás instrucciones que provengan de la Empresa y de su jefe directo.

TERCERO: Las relaciones de trabajo del TRABAJADOR con la Empresa se regirán por el artículo 32 del Código de Trabajo. Terminarán en fecha _____ por lo que su duración es de _____, lo cual le será notificado con anticipación.

CUARTO: Derechos de Autor y Propiedad Intelectual.- Es entendido entre las partes que el derecho de propiedad intelectual de todos los productos elaborados y de nueva creación, en cualquier medio o soporte que se encuentren, así como cualquier desarrollo, mejora, innovación en metodología, herramienta, sin limitación alguna, que se genere por el TRABAJADOR en el marco de este acuerdo, pertenecerá a CHOCOLALA, S.R.L.

QUINTO: Confidencialidad.- La información relacionada con cualesquiera de los servicios ejecutados por EL TRABAJADOR, ya sea de manera escrita, oral, formato electrónico/digital o por cualquier otro medio o soporte, tendrá el carácter de confidencial y/o privilegiada. EL TRABAJADOR debe mantener la Información Confidencial en estricta confidencialidad, y en consecuencia, no podrá revelar dicha información ni total ni parcialmente, a ninguna otra persona sea moral o física, ni a ningún tercero, sin el previo consentimiento por escrito de CHOCOLALA, S.R.L. con la debida autorización. La Información Confidencial deberá ser utilizada exclusivamente para los efectos y propósitos consagrados en este contrato y para ningún otro objetivo. EL TRABAJADOR no podrán hacer uso de la Información de la elaboración de ninguno de los productos elaborados para beneficio de un tercero o para el suyo propio, y

distinto al autorizado en el presente documento. En ese tenor y efecto, EL TRABAJADOR acepta que incurre en responsabilidad frente a CHOCOLALA, S.R.L.por cualquier incumplimiento de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato, en cuyo caso deberá indemnizar a CHOCOLALA, S.R.L. por todos los daños y perjuicios que puedan causarse por motivo de dicho incumplimiento.

SEXTO: Para los fines y consecuencias de este contrato, las partes eligen domicilio en la siguiente forma. LA EMPRESA, en las oficinas situadas en la ciudad _____, y EL TRABAJADOR, en la casa No._____, de la calle _____, de la ciudad _____.

Hecho y firmado en cuatro (4) originales, uno para cada una de las partes y los otros serán depositados en el Departamento de Trabajo para los fines legales correspondientes. En la ciudad de _____ República Dominicana, a los _____ (_____) días del mes de _____, del año _____ (_____).

_____ _____

EMPRESA EL TRABAJADOR

YO, _____, Abogado Notario Público de los del Número para _____ CERTIFICO Y DOY FE que las firmas que anteceden fueron puestas en mi presencia, libre y voluntariamente, por los señores _____ y _____, de generales y calidades que constan en el presente acto, quienes me han aseverado bajo la fe del juramento que ésas son las firmas que ellos acostumbran utilizar en todos los actos públicos y privados de sus vidas. En la ciudad de _____, República Dominicana, a los _____ (_____) días del mes de _____, del año _____ _____.

_____

NOTARIO PÚBLICO

Chocolala
Poca Escuela y Mucho Chocolate
RNC: 1-3149427-7
Fundada 1990 - Altamira, Rep. Dom.

Anexo 25: Contrato de Proveedores

Contrato para proveedores

Términos y condiciones del acuerdo

Entre la empresa…….., representada por su Gerente,……., dominicana, cedula No.----------, con domicilio en ----------por una parte, en adelante **EL PROVEEDOR** y la empresa …….., representado por la Sra. …….., cédula de identidad No. ----------, con domicilio en ----------, en adelante **EL DESTINATARIO**, celebran el presente acuerdo para la …….…… que se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: el **PROVEEDOR** suministrará materia prima solicitada por el **DESTINATARIO** los cuales serán detallados en el anexo que forma parte del presente contrato para la elaboración de productos en el sector……....

SEGUNDA: toda la materia prima entregada por el **PROVEEDOR** debe estar debidamente certificada por los diferentes estamentos pertinentes y entregar copias de las mismas al momento de firmar este contrato.

TERCERA: El **PROVEEDOR** se hará cargo de cualquier inconveniente que pase con la producción en caso de que se demuestre que la causa fue la materia prima entregada al **DESTINATARIO**.

CUARTA: el **DESTINATARIO** se compromete a realizar el pago de la compra en el tiempo estipulado, y el **PROVEEDOR** a entregar en las fechas establecidas.

PÁRRAFO 1: el **PROVEEDOR** se compromete entregar la compra en fecha de…….mes de……del año……..

PÁRRAFO 2: el **DESTINATARIO** se compromete a pagar el costo de la compra en fecha en fecha de……mes de…….del año……

QUINTA: En caso de que cualquiera de las partes no cumpla con las obligaciones emergentes del presente contrato, la parte cumplidora podrá rescindirlo mediante notificación fehaciente. Asimismo, en caso de que los incumplimientos sean reiterados y de ambas partes, éstas podrán proceder a su revocación.

SEXTA: Ambas partes constituyen domicilio especial para todos los efectos judiciales y extrajudiciales derivados del presente en los expresados al comienzo de este convenio y se someten en forma voluntaria para la homologación, ejecución, interpretación o cualquier derivación del presente a la competencia y jurisdicción de los Tribunales de la República Dominicana, con expresa renuncia a cualquier otro fuero y/o jurisdicción que pudiere corresponder.

En prueba de conformidad se firman dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

Anexos del presente acuerdo:

Listado materia prima entregada.....

Firmado en República Dominicana,..... en fecha de.....mes de.....del.....

--- ---

Representante de la empresa Representante proveedor

Notario Público

Anexo 26: Acuerdo de Confidencialidad

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

ENTRE LA EMPRESA CHOCOLALA, S.R.L

Y

.....

El Sr/Sra. o empresa .....,y Chocolala, acuerdan en absoluta confidencialidad lo siguiente:

Las partes han llegado al siguiente Acuerdo de Confidencialidad:

La información relacionada con cualesquiera de los servicios ejecutados en Chocolala, S.R.L, ya sea de manera escrita, oral, formato electrónico/digital o por cualquier otro medio o soporte, tendrá el carácter de confidencial y/o privilegiada. Toda la Información debe ser y mantenerse en estricta confidencialidad, y en consecuencia, no podrá revelar dicha información ni total ni parcialmente, a ninguna otra persona sea moral o física, ni a ningún tercero, sin el previo consentimiento por escrito de CHOCOLALA, S.R.L. con la debida autorización. La Información Confidencial deberá ser utilizada exclusivamente para los efectos y propósitos consagrados en este contrato y para ningún otro objetivo. No se podrán hacer uso de las informaciónes de la elaboración de ninguno de los productos elaborados para beneficio de un tercero o para el suyo propio, y distinto al autorizado en el presente documento, ni de ninguna información de ninguna índole sobre temas de la empresa. En ese tenor y efecto, EL SR/SRA. acepta que incurre en responsabilidad frente a CHOCOLALA, S.R.L.por cualquier incumplimiento de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato, en cuyo caso deberá indemnizar a CHOCOLALA, S.R.L. por todos los daños y perjuicios que puedan causarse por motivo de dicho incumplimiento.

Hecho y firmado en cuatro (4) originales, uno para cada una de las partes y los otros serán depositados en el Departamento de Trabajo para los fines legales correspondientes. En la ciudad de _____ República Dominicana, a los _____ (_____) días del mes de _____, del año _____ (_____).

EMPRESA O PERSONA CHOCOLALA, S.R.L

Chocolala
Pasa Escurre y Muele Chocolate
RNC:1-3149427-7
Fund. 1990 Altamira, Rep. Dom.

YO, _____, Abogado Notario Público de los del Número para _____ CERTIFICO Y DOY FE que las firmas que anteceden fueron puestas en mi presencia,

libre y voluntariamente, por los señores _____ y _____, de generales y calidades que constan en el presente acto, quienes me han aseverado bajo la fe del juramento que ésas son las firmas que ellos acostumbran utilizar en todos los actos públicos y privados de sus vidas. En la ciudad de _____, República Dominicana, a los _____ (_____) días del mes de _____, del año _____ _____.

_____

NOTARIO PÚBLICO

Chocolala
Pasa Escuela y Museo Chocolate
RNC:1-3149427-7
Fund. 1990 Altamira, Rep. Dom.

Anexo 27: Documentos recepción, entrega de productos interno y orden de compra-venta

	FORMATO CONTROL DE INVENTARIO ENTREGA DE MERCANCIA		
FECHA		DEPARTAMENTO	

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE LOS ARTÍCULOS

Entregado por : ______________________

Recibido por: ______________________

Chocolàla	**FORMATO CONTROL DE INVENTARIO SOLICITUD DE MERCANCIA**

FECHA		**DEPARTAMENTO**	

CANTIDAD	**DESCRIPCIÓN DE LOS ARTÍCULOS**

Entregado por : _____

Recibido por: _____

Chocolala	**CHOCOLALA S.R.L**
	ORDEN DE COMPRA

NOMBRE DE LA EMRESA:			
DEPARTAMENTO:		**NO. ORDEN:**	
CONDICIONES DE PAGO		**FECHA ACORDADA DE ENTREGA DE LA MERCANCIA**	
TELÉFONO:			

No.	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	IMPORTE
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
				SUB-TOTAL	**$ -**
				ITBIS	**$ -**
				TOTAL	**$ -**

IMPORTE CON LETRA:

OBSERVACIONES:

DATOS DE FACTURACIÓN:

RESPONSABLE DEL PAGO (NOMBRE Y FIRMA)	**SELLO COMPRADOR**

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBIÓ LA MERCANCIA

Anexo 28: Manual de Redes Sociales para Chocolala

Manual de redes sociales

Chocolala

Presentación

La comunicación es un complejo proceso de interrelación de la diversidad sociocultural que nos constituye. En este proceso dinámico, ya no hay un emisor y un receptor sino múltiples actores sociales que entretejen una red de conversaciones a partir de necesidades e intereses diversos. Ya no hay un canal y un único mensaje sino espacios de interrelación.

La comunicación se constituye entonces en una herramienta estratégica imprescindible para cualquier entidad que busca difundir información e impactar en la Opinión Pública. Para obtener resultados óptimos, esta difusión requiere del diseño de un Plan Estratégico de Comunicación (PEC) que dirija el mensaje con una visión holística e integral, mediante la fusión de herramientas tradicionales y digitales.

Actualmente, Chocolala está llamada a desarrollar una estrategia de comunicación y redes sociales que apoye de formas más eficiente el crecimiento de la organización y la consecución de sus objetivos organizacionales.

Para comenzar a dar respuesta a esa imperante necesidad, a seguidas presentamos una propuesta de Estrategia de Redes Sociales, que combina las acciones de comunicación que facilitan los influyentes y novedosos recursos digitales y de redes sociales.

Capítulo #1

Objetivos:

Las estrategias de Chocolala serán coherentes con las publicaciones en las redes sociales. Para esto se deben establecer una serie de objetivos que permitirán que la marca sea reconocida y tenga incidencia en la comunidad virtual. Estos están determinados a continuación:

1. Mayor interacción con la audiencia de la entidad para tener más aceptación y presencia pública.
2. Responder inquietudes de los seguidores.
3. Informar, promover y aumentar la presencia de los productos de Chocolala.
4. Hacer branding mediante el uso de las redes.
5. Ganar nuevos seguidores de la marca.
6. Crecimiento en términos de impacto de la marca.
7. Movilizar más apoyo de organizaciones claves para futuras alianzas.

Capítulo #2 Análisis de la situación

La presencia actual de la entidad en las redes es la siguiente:

- **Facebook:**
  - @Chocolalard
  - Tienen un fan page con 472 “Me Gusta”
  - Última publicación: 24 de abril de 2018

- **Instagram:**

  - @Chocolalard
  - 304 seguidores
  - Última publicación: 6 de agosto de 2018

- **Twitter:**

  - No tienen cuenta.

- **YouTube:**

  - No tienen cuenta.

Capítulo #3

Propuestas

Para este apartado se hizo un análisis de las dos redes sociales oficiales que tiene Chocolala, acción que permitió las siguientes recomendaciones:

Facebook:

1. Eliminar fan page que tiene menos seguidores.

2. Actualizar datos de informaciones generales de tal manera que puedan ser públicas. (Quitar página Web hasta que no se tenga).

3. Aplicar la nueva imagen corporativa a la foto de perfil, y aplicar en cada diseño que se realiza para redes sociales.

4. Colocar filosofía corporativa actualizada y breve historia de la empresa.

5. Responder con rapidez los mensajes que se envíen a la página para tener alto nivel de respuestas.

6. Compartir las publicaciones del Facebook de la página de entidades gubernamentales, Grupo CCN, entre otros, para aumentar seguidores y alcance.

Instagram:

1. Actualizar la descripción de cuenta: Somos una fábrica de chocolate fundada en el 1990 por Ana Idalia Navarro. Contamos con una gama de 17 productos diferentes, produciendo cinco quintales (500kg) de cacao diario. Bienvenido a nuestro mundo cargado de sabor.
2. Mantener la cuenta como cuenta comercial o de negocios.
3. Actualizar la imagen de fondo con la nueva imagen corporativa y mantenerlo en cada post que se realice.

Twitter: No creemos necesario su uso.

YouTube:

Creación de cuenta: @chocolalard. Nombre de cuenta: Chocolala

Descripción de cuenta: Somos una fábrica de chocolate fundada en el 1990 por Ana Idalia Navarro. Contamos con una gama de 17 productos diferentes. Bienvenido a nuestro mundo en video, cargado de sabor.

1. Subir vídeos de actividades relacionadas a Chocolala: participación en ferias, presencia en supermercados, etc.
2. Hacer una serie de videos de la producción de los productos, experiencia de las mujeres que trabajan allí, la ayuda a la comunidad y de los clientes dando referencia sobre los productos.

Capítulo #4

Estrategias de contenido:

1. **Actividades realizadas por la fundación Ana Idalia Navarro. #FundaciónAIN**

Tiempo de publicación: eventual (Cada vez que haya una actividad)

2. **Contenido pasado. #ChocalalaTBT Se busca recuperar fotos de actividades pasadas y de los inicios de Chocolala.**

Día: Jueves (#tbt)

3. **Exposición del producto #ChocolalaRD #Pocaespumamuchochocolate**

Previo a la visita: Subir foto del evento donde Chocolala va a participar.

Durante la visita: Subir foto o vídeos del momento en que se está participando con fotos del stand y de las persona.

Posterior a la visita: Subir foto del cierre de la actividad agradeciendo a la entidad que invitó.

Tiempo de publicación: eventual (Cada vez que haya una actividad)

4. **#DeliciosofindeconChocolala**

Promoción de los productos con una receta o curiosidad.

Temática: Presentar un producto y una forma de prepararlo. Motivar a que los seguidores compartan sus experiencias y propias recetas. Próximo viernes subir la receta de alguna seguidora.

Tiempo: Un viernes post propio y próximo compartir la de un seguidor.

5. **#ConoceChocolala**

Temática: Se publicará la imagen o video de una de las empleadas contando su experiencia, algún dato de la historia de Chocolala, sus valores, una experiencia de un cliente y datos del cacao en general.

Tiempo: Lunes.

6. **Publicación de fechas especiales.**

Temática: Subir frase que vaya acorde con el día que se conmemora con el hashtag #CelebraconChocolala

Enero

Año Nuevo: una imagen de fuegos artificiales y los productos de Chocolala en el centro, un mensaje felicitación.

Reyes Magos: una imagen de un Santa Claus regalando chocolates de Chocolala a niños.

Día de Duarte: Foto de Duarte con logo con transparencia Chocolala.

Febrero:

San Valentín: Enamorados disfrutando los chocolates de Chocolala. Un mensaje que diga regala lo más dulce en este día.

Día Independencia: Imagen de la bandera y una canasta de los productos de Chocolala y un mensaje que resalte que el cacao es parte del tesoro nacional.

Marzo:

Semana Santa: Imagen de la tradición de la Semana Santa pero usando Chocolala como postre para la fiesta.

Mayo

Día del Trabajo: Fotos de grupo de las mujeres que trabajan en Chocolala felicitándolas por su labor.

Día de las Madres: una imagen de una madre dominicana alimentando a sus hijos con un chocolate en tableta ya preparado de Chocolala.

Junio:

Despedida del año escolar: un niño feliz que por pasar de curso le dan chocolate en barra de Chocolala.

Julio

Día del Padre: Imagen de regalos para papá productos de Chocolala

Agosto

Día de la Restauración: Foto de la lucha con la bandera en mano, logo transparente Chocolala.

Noviembre

Día de la Constitución: Foto de la carta magna, logo transparente Chocolala.

Black Friday: Fotos de productos de Chocolala en oferta.

Diciembre:

Navidad: Foto de familia reunida bebiendo chocolate en taza de Chocolala, y un mensaje que diga Chocolala te desea una dulce feliz navidad.

Capítulo #4

Estrategias de manejo de contenidos para mayor alcance en las redes:

1. Responder los comentarios y mensajes de los usuarios con rapidez.

2. Seguir instituciones de gran renombre relacionados a la comercialización del cacao.

3. Hacer las publicaciones en las horas en las que hay más tráfico de personas. (Horario matutino: 8:00 a.m. a 10:00 a.m. Horario vespertino: 1:00 p.m. a 3:00 p.m.)

4. Llamar a la acción de los usuarios.

5. Publicitar contenido bimensual en las redes.

6. Hacer publicidad offline.

7. Tono segunda persona.

8. Uso de hashtags relacionados a la empresa y sus objetivos.

9. Seguir a los seguidores de la competencia para que se unan y conozcan también la marca de Chocolala.

Capítulo #5

Informe estadístico de redes sociales:

Tiempo: trimestral

Forma: unificado

1. **Contenido de informe de Facebook:**

Resumen general de la página en el mes conteniendo

Acciones en la página

Visitas a la página

Nuevos Me gusta

Alcance del mes total y detallado

Interacción con publicaciones del mes

Reproducciones totales del mes

Detalle de publicaciones

Total de publicaciones en el mes

Top 5 de publicaciones más destacadas del mes

Vídeos más destacados

2. **Contenido de informe de Instagram:**

Nuevos seguidores en el mes

Likes del mes

Total de publicaciones del mes

Distribución de contenidos

Evolución de likes por mes

Evolución de comentarios por mes

Top 5 publicaciones más destacadas del mes

3. **Contenido de informe de Youtube**

Nuevos suscriptores en el mes

Comentarios

Total de interacción

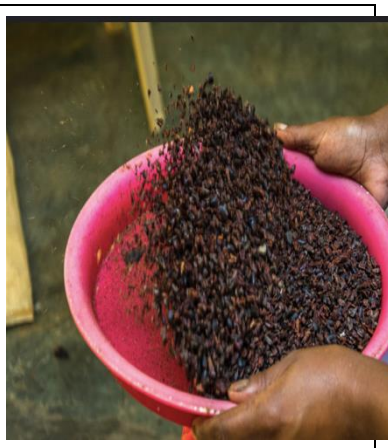
Calendario de redes sociales

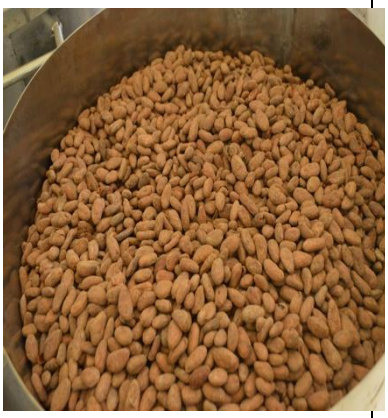
Mes Agosto

Días de publicación fijos: lunes, jueves y viernes.

Fecha	Concepto	Descripción	Imagen
02 de agosto	#ChocolalaTBT	Recordamos nuestro antiguo logo en #Chocolalatbt la forma de galleta emblemática de donde se desprende nuestro nombre y el cacao en el centro.	
03 de agosto	#DeliciosofindeconChocolala	Es el primer viernes del mes, recíbelo por todo lo alto con tu taza de chocolate Chocolala. ¿Qué ingrediente no puede faltar en tu taza de chocolate?	
06 de agosto	#ConoceChocolala	Ella es Nelfí García, una de las fundadoras y gerente general de Chocolala desde hace un año. Con una alegría en su rostro expresa la satisfacción que le da poder elaborar productos derivados del cacao. #ConoceChocolala	

		#PocaespumayMuchochocolate	
09 de agosto	#ChocolalaTBT	El color es adrede, en nuestro tbt queremos recordar las guerreras que hacen posible la calidad de nuestros productos. #FamiliaChocolala #ChocolalaTBT	
10 de agosto	#DeliciosofindeconChocolala	La manteca de cacao es un muy buen humectante para el rostro, pues cuando lo aplicamos penetra bajo las diversas capas dérmicas brindando suavidad, flexibilidad y brillo en toda la zona. ¿Conoces más usos de la manteca de cacao? Comparte tus secretos con nosotros.	

13 de agosto	#ConoceChocolala	Buenos días, inicia la semana laboral con la misma energía y pasión por lo que haces como nosotras. El primer paso de nuestra producción es descarrillar la semilla de cacao. Visítanos en la ruta del cacao de Altamira, Puerto Plata. #ConoceChocolala.	
16 de agosto	#ChocolalaTBT	Hoy nos trasladamos a febrero del 2018, donde la Vicepresidencia hizo un reportaje sobre el progreso de Chocolala durante el 2017. #ChocolalaTBT	 https://www.youtube.com/watch?v=G65QCvcc9Hc
16 de agosto	#CelebraconChocolala	Somos un producto de la tierra de Luperón, Puerto Plata. Celebramos con orgullo esta gesta patriótica. Nuestra segunda independencia. #CelebraconChocolala	

17 de agosto	#DeliciosofindeconChocolala	Chocolala cuenta con una diversa gama de 17 productos de venta a nivel nacional. ¿Cuál es tu favorito? ¿Cuál probarás nuevo este fin de semana?	
20 de agosto	#ConoceChocolala	El cacao dominicano ha alcanzado 214 millones de dólares por la exportación de 69 mil toneladas métricas hacia los mercados internacionales. Nuestro cacao es 100% orgánico y ha pasado fronteras para brindar lo mejor de lo nuestro en playas extranjeras. #ConoceChocolala	
23 de agosto	#ChocolalaTBT	En estas instalaciones comenzamos nuestra labor. Sus paredes fueron testigos del progreso de nuestra empresa fundada en el siglo pasado. Recordar es vivir. #ChocolalaTBT	

24 de agosto	#DeliciosofindeconChocolala	Nuestro chocolate en polvo posee una alta concentración de cacao. Cuéntanos una receta inusual que hagas con el chocolate. #DeliciosofindeconChocolala	
27 de agosto	#ConoceChocolala	De la mata a tu casa. Chocolala tiene proveedores de cacao orgánicos certificados y locales. Apoyando lo mejor de nuestra tierra. #PocaespumayMuchochocolate.	

29 de agosto	#ChocolalaTBT	Recordamos la visita de estas estudiantes a nuestras instalaciones. #ChocolalaTBT	
30 de agosto	#DeliciosofindeconChocolala	¿A quiénes se les antoja? Feliz fin de semana.	

Anexo 29: Propuesta paneles solares

LH Internacional, S.R.L.

Sistema de Generación Eléctrica Mediante Energía Solar Fotovoltaica

Preparado para: Chocolala

Preparado por: Ing. José Tavares

9 de noviembre de 2018

Sistema de Generación Eléctrica Mediante Energía Solar Fotovoltaica

LH Internacional, S.R.L.

INDICE

Objetivo..... 1

Metas..... 1

Solución..... 1

Descripción de Proyecto..... 2

Cuandro de equipos a instalar..... 2

Beneficios de la Ley 57-07 sobre Incentivo al Desarrollo de Fuentes Renovables

de Energía y de sus Regímenes Especiales..... 3

Responsabilidades de LH Internacional..... 3

Notas de las Variables..... 3

Análisis Económico..... 4

Análisis Energético..... 5

Fichas Técnicas..... 7

Ave, Circunvalación esq. Silvestre Taveras, Moca, Rep. Dom **Tel.:** 809-578-4105 ext. 232 **Cel.:** 809-723-6188 **Fax** 809-578-6857

Email: jatavares@lhinternacional.com Web: www.lhinternacional.com

Sistema de Generación Eléctrica Mediante Energía Solar Fotovoltaica

Resumen de la Propuesta

LH Internacional, S.R.L.

Objetivo

Este proyecto tiene como objetivo la instalación de un sistema de generación de energía eléctrica mediante placas solares fotovoltaicas. Dicho sistema va a operar acoplado a la red eléctrica nacional mediante un acuerdo de medición neta.

Metas

- Generación de energía eléctrica mediante una fuente de energía renovable y amigable al medio ambiente.
- Generar energía sin costos al entrar en el programa de generación distribuida y medición neta.
- Promover una imagen de compromiso social y medioambiental.

Solución

Para lograr el objetivo y las metas establecidas se propone instalar un sistema fotovoltaico de 8.91 kWp. Nuestros sistemas solares cuentan con:

- Módulos fotovoltaicos Canadian Solar
- Inversores de inyección a red SUNNY BOY 7.7-US (240V) de SMA
- Sistema de estructura en aluminio anodizado
- Sistema de monitoreo por medio de la web eGauge
- Ingeniería de LH Internacional

Sistema de Generación Eléctrica Mediante Energía Solar Fotovoltaica

LH Internacional, S.R.L.

Análisis de la Propuesta

Descripción de Proyecto

La propuesta de energía solar consiste en instalar una planta fotovoltaica de una potencia máxima de 8.91 kWp. Esta planta fotovoltaica contará con treinta y tres (33) módulos solares Canadian Solar CS6K-270P policristalinos de alta eficiencia. Dicha planta le producirá en promedio unos 1098.9 kWh al mes y un total de 13186.8 kWh al año aproximadamente. Este proyecto tiene un retorno de inversión de 2.48 años

Cuadro de equipos a instalar

antidad	Equipo
33	Módulo Canadian Solar CS6K-270P policristalinos de 270 Wp
1	Inversor SMA SUNNY BOY 7.7-US (240V)
	Sistema de estructura en aluminio anodizado
1	Sistema de monitoreo por medio de la web eGauge

Sistema de Generación Eléctrica Mediante Energía Solar Fotovoltaica

LH Internacional, S.R.L.

Beneficios de la Ley 57-07 sobre Incentivo al Desarrollo de Fuentes Renovables de Energía y de sus Regímenes Especiales

• Exención de impuestos de importación (Cap. III Art. 9).

• Exención del impuesto sobre la renta (Cap. III Art. 10).

• Reducción de impuestos al financiamiento externo (Cap. III Art. 11).

• Incentivo fiscal a los autoproductores de un 40 % del valor en equipos de energías renovables aprobados por la Comisión Nacional de Energía (CNE).

Responsabilidades de LH Internacional

• Diseño, construcción y puesta en funcionamiento de la planta fotovoltaica.

• Gestión para acceder a los beneficios brindados por la ley 57-07.

• Gestión ante la Comisión Nacional de Energía (CNE) y a su distribuidora local de energía eléctrica del acuerdo de medición neta.
• 2 años en piezas, servicios y soporte técnico por parte de LH Internacional.

• 10 años de garantía en inversores por parte de LH Internacional.

• Los inversores tienen 10 años de garantía extensible a 15 o 20 años (ver ficha técnica). Los paneles solares tienen 25 años de garantía de generación y 10 años de fabricación por parte del fabricante (ver ficha técnica). LH Internacional le sirve como puente para acceder a la garantía del fabricante.

Notas de las Variables

• El análisis económico es realizado con el precio promedio actual del kWh del usuario (RD$11.49/kWh) el cual puede en un futuro cambiar. La tendencia actual es que suba y la inversión sea de mayor beneficio.

• Tasa de cambio: 50.5 RD$ por 1 US$. Aunque el valor de la propuesta es en dólar estadounidense y se pagaría a la tasa de cambio al momento de aprobar la propuesta.

• El cliente deberá contar con un seguro de responsabilidad civil exigido por EDENorte.

• El sistema de estructura debe ser evaluado para asegurar de que no se requiera algún tipo de estructura de soporte extra, la cual debe ser cubierta por el cliente.

• El espacio aprovechable para la instalación debe ser medido para que esta propuesta tenga validez.

• Debe hacerse un cambio de contador por uno bidireccional, Edenorte se lo cobrará al cliente directamente.

Sistema de Generación Eléctrica Mediante Energía Solar Fotovoltaica

LH Internacional, S.R.L.

Análisis Económico

El sistema de energía solar tiene un retorno de inversión estimado de 2.48 años. Este sistema es una sabia inversión para el futuro. El precio de los combustibles fósiles es cada vez más costoso y su precio y disponibilidad en el futuro es muy incierta, haciendo de esta inversión una solución inteligente a este problema.

Inversión Requerida		Precio por vatio	Descuento Fiscal del Proyecto			Monto a Amortizar	
US$	RD$	US$/W	%	US$	RD$	US$	RD$
11,583.00	584,941.50	1.3	36.00%	4,169.88	210,578.94	7,413.12	374,362.56

RD$	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6
Inversión	584,941.50						
Beneficios de la Producción Solar	0.00	151,516.33	151,516.33	151,516.33	151,516.33	151,516.33	151,516.33
Incentivos Ley 57-07	0.00	70,192.98	70,192.98	70,192.98			
Valor Generado	0.00	221,709.31	221,709.31	221,709.31	151,516.33	151,516.33	151,516.33
Acumulado	-584,941.50	-363,232.19	-141,522.88	80,186.44	231,702.77	383,219.10	534,735.43
Retorno de la Inversión		2.48 años					

Sistema de Generación Eléctrica Mediante Energía Solar Fotovoltaica

LH Internacional, S.R.L.

Análisis Energético

La planta solar fotovoltaica está diseñada para producir en promedio unos 1098.9 kWh al mes y un total de 13186.8 kWh al año aproximadamente. A continuación se realiza un análisis más detallado de la producción solar y su consumo a lo largo de todo el año. Los datos presentados aquí fueron obtenidos mediante el software System Advisor Model (SAM) del National Renewable Energy Lab (NREL) de los Estados Unidos.

Mes	Produccion solar (kWh)	Valor (RD$)	Valor (US$)	Factura Eléctrica Actual (kWh)	Factura Esperada (kWh)	Porciento Ahorrado	Costo Anterior (RD$)	Monto a Pagar (RD$)
Enero	1,043.31	11,987.58	237.38	1,026.00	-17.31	101.7%	11,788.74	-198.84
Febrero	1,021.18	11,733.34	232.34	996.00	-25.18	102.5%	11,444.04	-289.30
Marzo	1,232.54	14,161.84	280.43	1,036.00	-196.54	119.0%	11,903.64	-2,258.20
Abril	1,184.60	13,611.08	269.53	999.00	-185.60	118.6%	11,478.51	-2,132.57
Mayo	1,126.86	12,947.64	256.39	913.00	-213.86	123.4%	10,490.37	-2,457.27
Junio	1,128.78	12,969.69	256.83	955.00	-173.78	118.2%	10,972.95	-1,996.74
Julio	1,180.66	13,565.74	268.63	1,102.00	-78.66	107%	12,661.98	-903.76
Agosto	1,169.43	13,436.71	266.07	1,000.00	-169.43	116.9%	11,490.00	-1,946.71
Septiembre	1,134.56	13,036.05	258.14	1,079.00	-55.56	105.1%	12,397.71	-638.34
Octubre	1,080.02	12,409.41	245.73	921.00	-159.02	117.3%	10,582.29	-1,827.12
Noviembre	934.22	10,734.18	212.56	1,115.00	180.78	83.8%	12,811.35	2,077.17
Diciembre	950.66	10,923.08	216.30	1,179.00	228.34	80.6%	13,546.71	2,623.63
Promedio	1,098.90	12,626.36	250.03	1,026.75	-72.15	107.0%	11,797.36	-829.00
Anual	13,186.80	151,516.33	3,000.32	12,321.00	-865.80	107.0%	141,568.29	-9,948.04

Sistema de Generación Eléctrica Mediante Energía Solar Fotovoltaica

LH Internacional, S.R.L.

Gráfico de Producción Solar

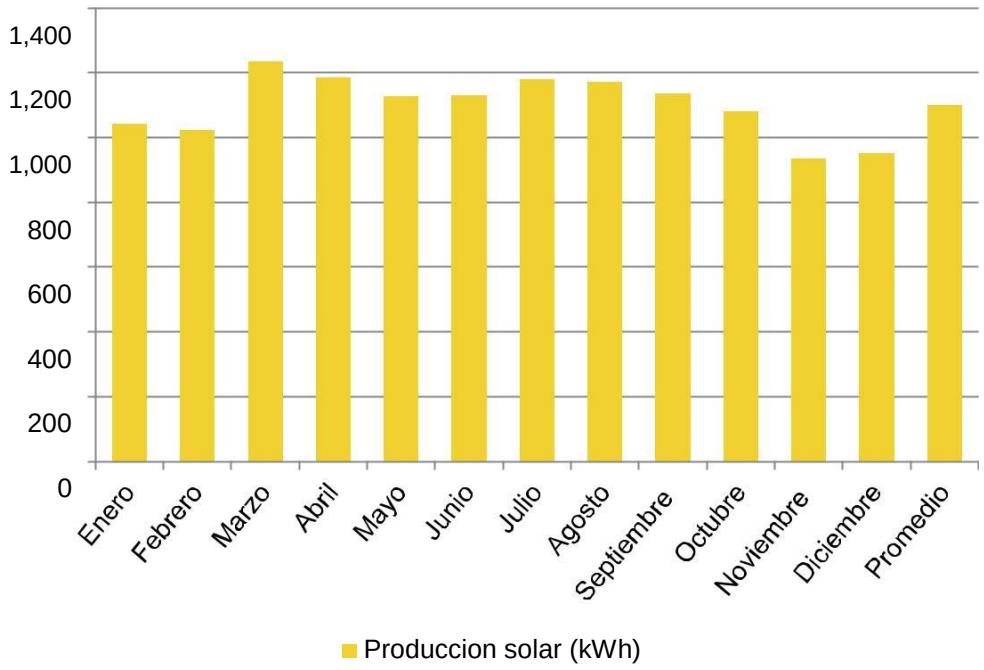
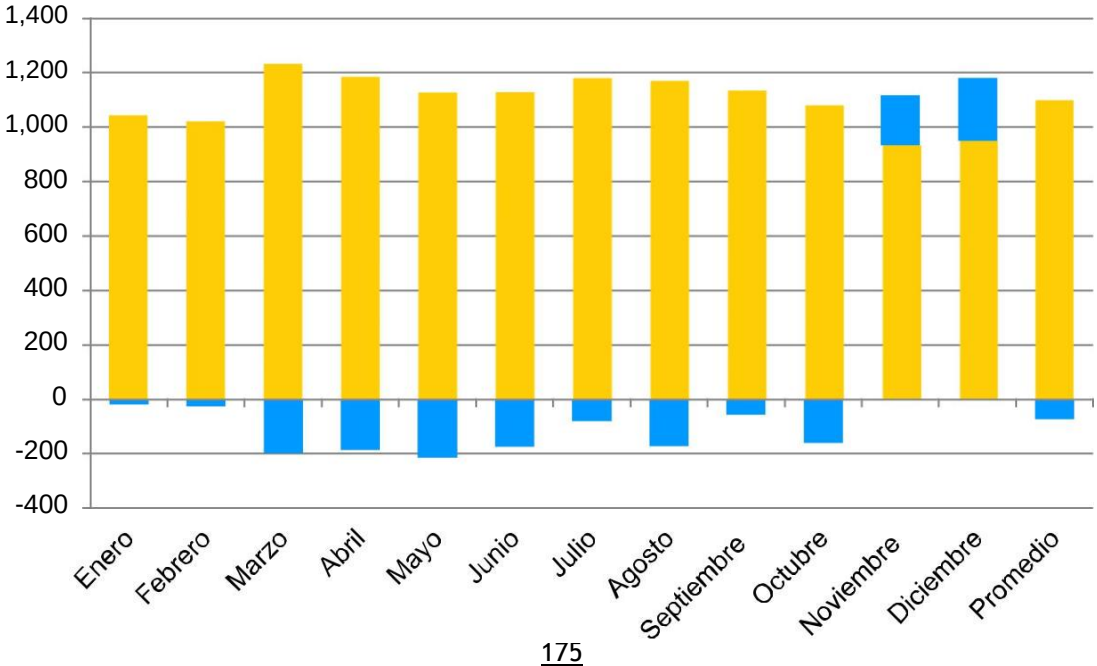


Gráfico de Balance Energético



■ Factura Esperada (kWh) ■ Producción Solar (kWh)

Sistema de Generación Eléctrica Mediante Energía Solar Fotovoltaica

LH Internacional, S.R.L.

Fichas Técnicas

NEW

CanadianSolar

25 years

10 years

CS6K-260|265 |270|275P

No. 1 PTC

The high quality and reliability of Canadian Solar's modules is ensured by 15 years of experience in module manufacturing, well-engineered module design, stringent BOM quality testing, an automated manufacturing process and 100% EL testing.

*Black frame product can be provided upon request.

KEY FEATURES

Excellent module efficiency of up to 16.80 %

linear power output warranty

product warranty on materials **and workmanship**

High PTC rating of up to

91.89 %

Outstanding low irradiance

performance: 96.5 %

IP67 junction box for long-term weather endurance

Heavy snow load up to 5400 Pa, wind load up to 2400 Pa

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATES*

ISO 9001:2008 / Quality management system

ISO/TS 16949:2009 / The automotive industry quality management system

ISO 14001:2004 / Standards for environmental management system

OHSAS 18001:2007 / International standards for occupational health & safety

PRODUCT CERTIFICATES*

IEC 61215 / IEC 61730: VDE / CE / MCS

UL 1703 / IEC 61215 performance: CEC listed (US)

UL 1703: CSA / IEC 61701 ED2: VDE / IEC 62716: VDE / Take-e-way

* As there are different certification requirements in different markets, please contact your local Canadian Solar sales representative for the specific certificates applicable to the products in the region in which the products are to be used.

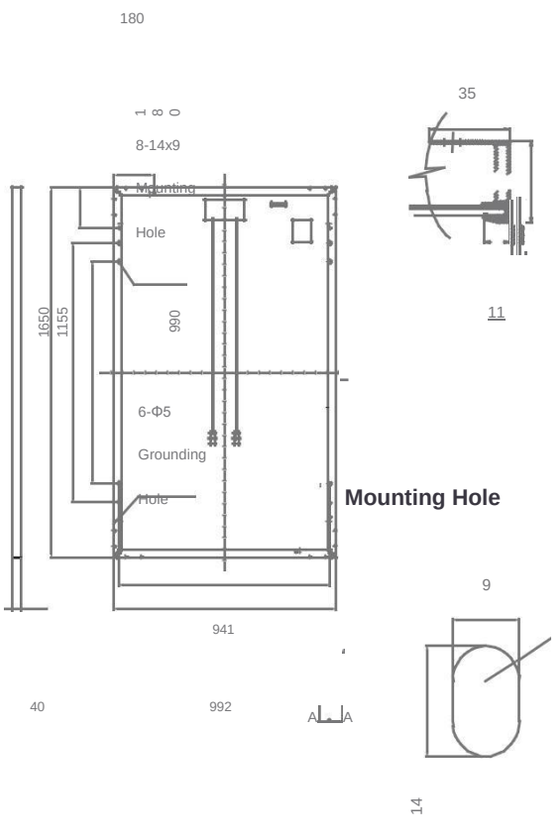
CANADIAN SOLAR INC. is committed to providing high quality solar products, solar system solutions and services to customers around the world. As a leading PV project developer and manufacturer of solar modules with over 15 GW deployed around the world since 2001, Canadian Solar Inc. (NAS-DAQ: CSIQ) is one of the most bankable solar companies worldwide.

CANADIAN SOLAR INC.

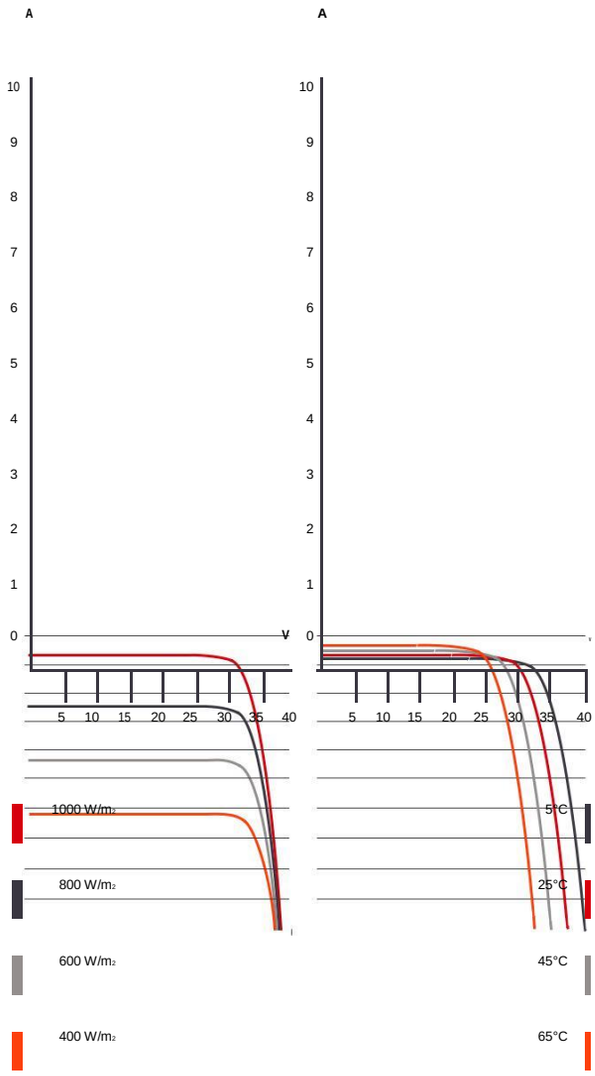
545 Speedvale Avenue West, Guelph, Ontario N1K 1E6, Canada, www.canadiansolar.com, support@canadiansolar.com

ENGINEERING DRAWING (mm)

Rear View **Frame Cross Section A-A**



CS6K-270P / I-V CURVES



Module Fire Performance	TYPE 1 (UL 1703) or CLASS C (IEC 61730)
Max. Series Fuse Rating	15 A
Application Classification	Class A
Power Tolerance	0 ~ + 5 W

ELECTRICAL DATA | STC*

CS6K	260P	265P	270P	275P
Nominal Max. Power (Pmax)	260 W	265 W	270 W	275 W
Opt. Operating Voltage (Vmp)	30.4 V	30.6 V	30.8 V	31.0 V
Opt. Operating Current (Imp)	8.56 A	8.66 A	8.75 A	8,88 A
Open Circuit Voltage (Voc)	37.5 V	37.7 V	37.9 V	38.0 V
Short Circuit Current (Isc)	9.12 A	9.23 A	9.32 A	9.45 A
Module Effificiency	15.88%	16.19%	16.50%	16.80%
Operating Temperature	-40°C ~ +85°C			
Max. System Voltage	1000 V (IEC) or 1000 V (UL)			

* Under Standard Test Conditions (STC) of irradiance of 1000 W/m2, spectrum AM 1.5 and cell temperature of 25°C.

MECHANICAL DATA

Specification	Data
Cell Type	Poly-crystalline, 6 inch
Cell Arrangement	60 (6 × 10)
Dimensions	1650 × 992 × 40 mm (65.0 × 39.1 × 1.57 in)
Weight	18.2 kg (40.1 lbs)
Front Cover	3.2 mm tempered glass
Frame Material	Anodized aluminium alloy
J-Box	IP67, 3 diodes
Cable	4 mm^2 (IEC) or 4 mm^2 & 12 AWG 1000 V (UL) , 1000 mm (39.4 in)
Per Pallet	26 pieces, 520 kg (1146.4 lbs) (quantity & weight per pallet)
Per container (40' HQ)	728 pieces

ELECTRICAL DATA | NOCT*

CS6K	260P	265P	270P	275P
Nominal Max. Power (Pmax)	189 W	192 W	196 W	199 W
Opt. Operating Voltage (Vmp)	27.7 V	27.9 V	28.1 V	28.3 V
Opt. Operating Current (Imp)	6.80 A	6.88 A	6.97 A	7.05 A
Open Circuit Voltage (Voc)	34.5 V	34.7 V	34.8 V	34.9 V
Short Circuit Current (Isc)	7.39 A	7.48 A	7.55 A	7.66 A

* Under Nominal Operating Cell Temperature (NOCT), irradiance of 800 W/m^2, spectrum AM 1.5, ambient temperature 20°C, wind speed 1 m/s.

TEMPERATURE CHARACTERISTICS

Specification	Data
Temperature Coeffificient (Pmax)	-0.41 % / °C
Temperature Coeffificient (Voc)	-0.31 % / °C
Temperature Coeffificient (Isc)	0.053 % / °C
Nominal Operating Cell Temperature	45±2 °C

PERFORMANCE AT LOW IRRADIANCE

Outstanding performance at low irradiance, average relative efficiency of 96.5 % from an irradiance of 1000 W/m^2 to 200 W/ m^2 (AM 1.5, 25°C).

The specification and key features described in this datasheet may deviate slightly and are not guaranteed. Due to on-going innovation, research and product enhancement, Canadian Solar Inc. reserves the right to make any adjustment to the information described herein at any time without notice. Please always obtain the most recent version of the datasheet which shall be duly incorporated into the binding contract made by the parties governing all transactions related to the purchase and sale of the products described herein.

Caution: For professional use only. The installation and handling of PV modules requires professional skills and should only be performed by qualified professionals. Please read the safety and installation instructions before using the modules.

PARTNER SECTION

CANADIAN SOLAR INC. Jun. 2016. All rights reserved, PV Module Product Datasheet V5.4C2_EN

SUNNY BOY

3.0-US / 3.8-US / 5.0-US / 6.0-US / 7.0-US / 7.7-US

Value-Added Improvements

- Superior integration with SMA's MLPE Power+ Solution
- World's first Secure Power Supply* now offers up to 2,000 W
- Full grid management capabilities ensure a utility-compliant solution for any market

Trouble-Free Servicing

- New Installation Assistant with direct access via smartphone minimizes time in the field
- Integrated disconnect simplifies equipment stocking and speeds installation

Reduced Labor

- SMA's proprietary OptiTrac™ Global Peak technology mitigates shade with ease
- Multiple independent MPPTs accommodate hundreds of stringing possibilities

Unmatched Flexibility

- Two-part enclosure concept allows for simple, expedited servicing
- Enhanced AFCI technology reduces false tripping while improving sensitivity in real arcs

SUNNY BOY

3.0-US / 3.8-US / 5.0-US / 6.0-US / 7.0-US / 7.7-US

Reduce costs across your entire residential business model

The residential PV market is changing rapidly. Your bottom line matters more than ever—so we've designed a superior residential solution to help you decrease costs at every stage of your business operations. The Sunny Boy 3.0-US/3.8-US/5.0-US/6.0-US/7.0-US/7.7-US join the SMA lineup of field-proven solar technology backed by the world's #1 service team, along with a wealth of improvements. Simple design, improved stocking and ordering, value-driven sales support and streamlined installation are just some of the ways that SMA helps your business operate more efficiently. And, Sunny Boy's superior integration with the innovative Power+ Solution means installers have even more flexibility in

addressing their toughest challenges.

www.SMA-America.com

Technical data	Sunny Boy 3.0-US		Sunny Boy 3.8-US		Sunny Boy 5.0-US	
	208 V	240 V	208 V	240 V	208 V	240 V
Input (DC)						
Max. usable DC power	3100 W	3100 W	3450 W	4000 W	5150 W	5150 W
Max. DC voltage	600 V					
Rated MPP voltage range	155 - 480 V		195 - 480 V		220 – 480 V	
MPPT operating voltage range	100 – 550 V					
Min. DC voltage / start voltage	100 V / 125 V					
Max. operating input current per MPPT	10 A					
Max. short circuit current per MPPT	18 A					
Number of MPPT tracker / string per MPPT tracker	2/1				3 / 1	
Output (AC)						
AC nominal power	3000 W	3000 W	3330 W	3800 W	5000 W	5000 W
Max. AC apparent power	3000 VA	3000 VA	3330 VA	3800 VA	5000 VA	5000 VA
Nominal voltage / adjustable	208 V / ●	240 V / ●	208 V / ●	240 V / ●	208 V / ●	240 V / ●
AC voltage range	183 – 229 V	211 – 264 V	183 – 229 V	211 – 264 V	183 – 229 V	211 – 264 V
AC grid frequency	60 Hz / 50 Hz					
Max. output current	14.5 A	12.5 A	16.0 A	16.0 A	24.0 A	24.0 A
Power factor (cos ϕ)	1					
Output phases / line connections	1 / 2					
Harmonics	< 4 %					
Efficiency						
Max. efficiency	97.2 %	97.6 %	97.2 %	97.5 %	97.2 %	97.5 %
CEC efficiency	96 %	96.5 %	96.5 %	96.5 %	96.5 %	97 %
Protection devices						
DC disconnect device	●					
DC reverse polarity protection	●					
Ground fault monitoring / Grid monitoring	●					
AC short circuit protection	●					
All-pole sensitive residual current monitoring unit (RCMU)	●					
Arc fault circuit interrupter (AFCI)	●					
Protection class / overvoltage category	I / IV					
General data						
Dimensions (W / H / D) in mm (in)	535 x 730 x 198 (21.1 x 28.5 x 7.8)					

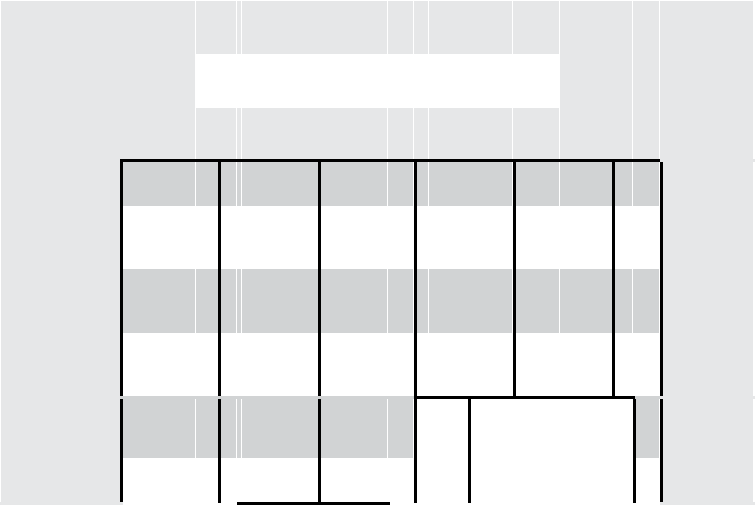
Packaging dimensions (W / H / D) in mm (in)	600 x 800 x 300 (23.6 x 31.5 x 11.8)
Weight / packaging weight	26 kg (57 lb) / 30 kg (66 lb)
Operating temperature range	– 25°C …+60°C
Noise emission (typical)	39 dB(A)
Internal power consumption at night	< 5 W
Topology	Transformerless
Cooling concept	Convection
Features	
Ethernet ports	2
Secure Power Supply	●*
Display (2 x 16 characters)	●
WLAN	●
Sensor module / External WLAN antenna	○ / ○
Warranty: 10 / 15 / 20 years	●/○/○
Certificates and approvals	UL 1741, UL 1998, UL 1699B, IEEE1547, FCC Part 15 (Class A & B), CAN/CSA V22.2 107.1-1

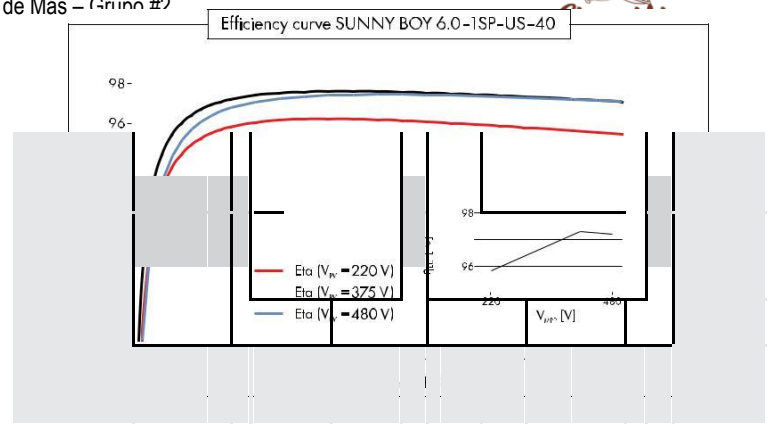
● Standard features ○ Optional features — Not available Data at nominal conditions NOTE: US inverters ship with gray lids. * Not functional with Power+ Solution

Type designation	SB3.0-1SP-US-40	SB3.8-1SP-US-40	SB5.0-1SP-US-40

Accessories

Sensor module	External WLAN antenna	–	SMA Rooftop
MD.SEN-US-40	EXTANT-US-40		Communication Kit
			ROOFCOMMKIT-P1-US




Efficiency curve SUNNY BOY 6.0-1SP-US-40
98
96
Eta (V_PV = 220 V)
Eta (V_PV = 375 V)
Eta (V_PV = 480 V)
98
96
220
480
V_MPP [V]

Technical data	Sunny Boy 6.0-US		Sunny Boy 7.0-US		Sunny Boy 7.7-US	
	208 V	240 V	208 V	240 V	208 V	240 V
Input (DC)						
Max usable DC power	5400 W	6200 W	6900 W	7200 W	6900 W	7950 W
Max. DC Voltage	600 V					
Rated MPP Voltage range	220 – 480 V		245 - 480 V		270 - 480 V	
MPPT operating voltage range	100 – 550 V					
Min. DC voltage / start voltage	100 V / 125 V					
Max. operating input current per MPPT	10 A					
Max. short circuit current per MPPT	18 A					
Number of MPPT tracker / string per MPPT tracker	3 / 1					
Output (AC)						
AC nominal power	5200 W	6000 W	6660 W	7000 W	6660 W	7680 W
Max. AC apparent power	5200 VA	6000 VA	6660 VA	7000 VA	6660 VA	7680 VA
Nominal voltage / adjustable	208 V / ●	240 V / ●	208 V / ●	240 V / ●	208 V / ●	240 V / ●
AC voltage range	183 – 229 V	211 – 264 V	183 – 229 V	211 – 264 V	183 – 229 V	211 – 264 V
AC grid frequency	60 Hz / 50 Hz					
Max. output current	25.0 A	25.0 A	32.0 A	29.2 A	32.0 A	32.0 A
Power factor (cos ϕ)	1					
Output phases / line connections	1 / 2					
Harmonics	< 4 %					
Efficiency						
Max. efficiency	97.2 %	97.6 %	97.1 %	97.5 %	97.1 %	97.5 %
CEC efficiency	96.5 %	97 %	96.5 %	97 %	96.5 %	97 %
Protection devices						
DC disconnect device	●					
DC reverse polarity protection	●					
Ground fault monitoring / Grid monitoring	●					
AC short circuit protection	●					
All-pole sensitive residual current monitoring unit (RCMU)	●					
Arc fault circuit interrupter (AFCI)	●					
Protection class / overvoltage category	I / IV					
General data						
Dimensions (W / H / D) in mm (in)	535 x 730 x 198 (21.1 x 28.5 x 7.8)					

Packaging Dimensions (W / H / D) in mm (in)	600 x 800 x 300 (23.6 x 31.5 x 11.8)		
Weight / packaging weight	26 kg (57 lb) / 30 kg (66 lb)		
Operating temperature range	– 25°C …+60°C		
Noise emission (typical)	39 dB(A)	45 dB(A)	
Internal power consumption at night	< 5 W		
Topology	Transformerless		
Cooling concept	Convection	Fan	
Features			
Ethernet ports	2		
Secure Power Supply	●*		
Display (2 x 16 characters)	●		
WLAN	●		
Sensor module / External WLAN antenna	○ / ○		
Warranty: 10 / 15 / 20 years	●/○/○		
Certificates and approvals	UL 1741, UL 1998, UL 1699B, IEEE1547, FCC Part 15 (Class A & B), CAN/CSA V22.2 107.1-1		
● Standard features ○ Optional features — Not available Data at nominal conditions NOTE: US inverters ship with gray lids. * Not functional with Power+ Solution			
Type designation	SB6.0-1SP-US-40	SB7.0-1SP-US-40	SB7.7-1SP-US-40

POWER+ SOLUTION

The SMA Power+ Solution combines legendary SMA inverter performance and intelligent DC module-level electronics in one cost-effective, comprehensive package. This means that you can achieve maximum solar power production for your customers while also realizing significant installation savings.

Unlike conventional microinverter and DC optimizer systems, Power+ is faster to install, provides more flexibility, boasts logistical advantages, and reduces service risk.

Visit www.SMA-America.com for more information.

eGauge Core Specifications

Model: EG4115

Measurement

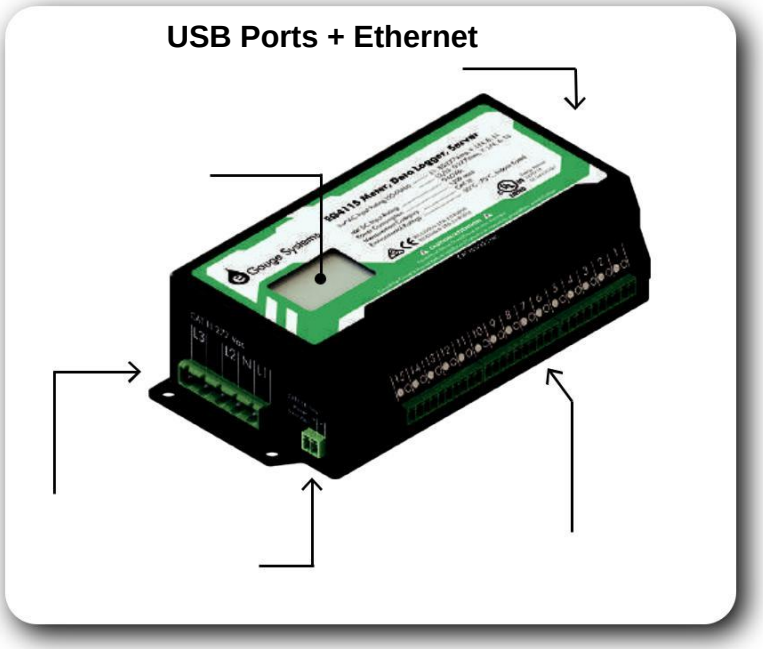
AC Voltage:	L1: 85-277 Vrms
(Y: L-N, : L-L)	L2: 0-277 Vrms
	L3: 0-277 Vrms
DC Voltage:	42 Vrms
	Power: 9-60 Vdc
	Measurement: -60-60Vdc
Current:	15 sensor ports
	6900A max
	Sensor ports isolated from
	digital and high voltage
Frequency:	50 or 60 Hz

Logging Values:	V, A, W, Wh, Hz, VA
	VAr, THD, deg
Power Draw:	12W max, 2W typical
	2 5V USB Ports @ 1A max
Accuracy:	ANSI C12.2 - 0.5% Compliant

Environment Conditions

Operating Temp:	-30° to 70°C (-22° to 158°F)
Max Altitude:	4000m (13,123)
Max Humidity:	80% up to 31°C
Meas. Category:	Overvoltage Category III
Location:	Open type indoor device
Pollution Degree:	2

Data Logger Capacity



Register Count:	64 (data storage points)
Granularity:	1 hr/1 sec
(duration/avg)	1 yr/1 minute
	10 yrs/15 minute
	Device Lifetime/1 day

AC Voltage Input

DC Voltage Input **15 Sensor Ports**

Safety and Regulatory

Safety:	IEC/UL 61010-1 Ed. 3.0 B:2010
CE:	IEC 61000-6-1 Ed. 3.0 B:2016
	IEC 61000-6-3 Ed. 2.1 B:2011
FCC:	FCC Title 47 CFR Part 15-
	Subpart B Class B ICES-003 Information Technology-Equipment Class B

eGauge Core Specifications

General

Warranty: 2 years, 5 years

Compatible browsers: *(Only up-to-date versions supported)*
Google Chrome
Firefox
Safari
Internet Explorer

Network Connection

Homeplug AV: Compatible with HomePlug AV adapter within ~100 . on same phase as L1 terminal

Ethernet: IEEE 802.3 - LAN

WiFi/Cellular: Optional with USB accessory

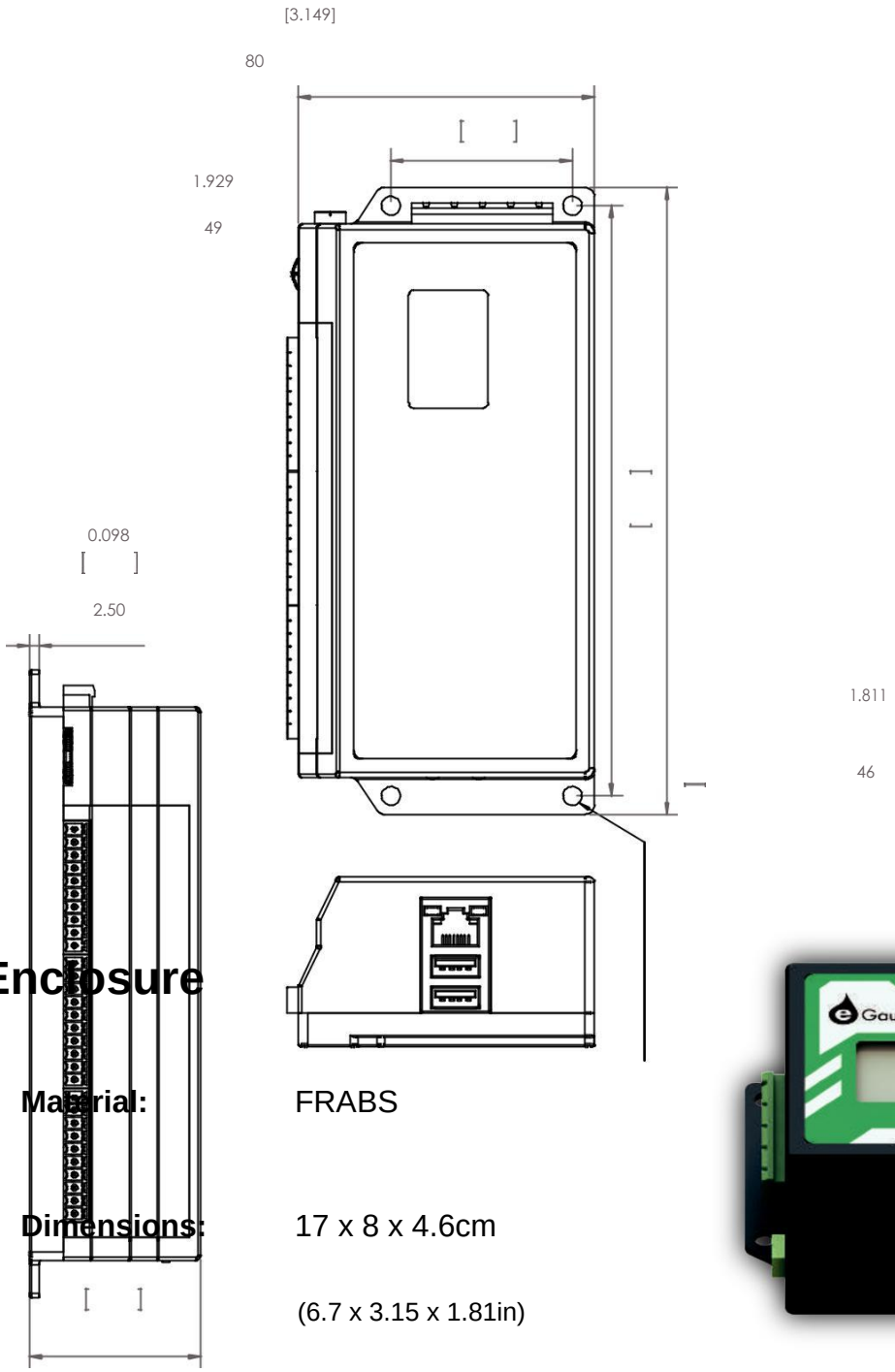
Data Communication

Import: Modbus RTU, Modbus TCP, BACnet/IP, XML

Export: Modbus RTU, Modbus TCP

User Interface

Dimensions *([in.] mm)v*



Enclosure

Material: FRABS

Dimensions: 17 x 8 x 4.6cm

(6.7 x 3.15 x 1.81in)

Weight: 300g (0.66lbs)

Anexo 30:Manual de Higiene y Procesos

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM), PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS (POE) Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANITIZACIÓN (POES)

Elaborado para Chocolala

Manual elaborado para dar a conocer a los/las miembros y empleados de la fábrica los Requerimientos para la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), los Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) y los Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización (POES), con el objetivo de reducir al mínimo los riesgos de contaminación física, química o biológica que puedan ocurrir durante el proceso de elaboración los productos.

Las Lajas, Altamira, Puerto Plata.
2018.

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM), PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS (POE) Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANITIZACIÓN (POES)

Elaborado para Chocolala

Manual elaborado para dar a conocer a los/las miembros y empleados de la fábrica los Requerimientos para la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), los Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) y los Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización (POES), con el objetivo de reducir al mínimo los riesgos de contaminación física, química o biológica que puedan ocurrir durante el proceso de elaboración los productos.

Las Lajas, Altamira, Puerto Plata.
2018.

INDICE

INTRODUCCIÓN 34
Objetivos 45
POLÍTICAS DE LA EMPRESA CHOCOLATES DE ALTAMIRA (CHOCOLALA). 56
Buenas Prácticas de Manufactura 56
Programa de Capacitación 67
I. MARCO NORMATIVO DE LA BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM) 1516
El Codex Alimentarius 1516
II. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM) 1718
2.1. EDIFICIOS Y FACILIDADES 1718
2.1.4. Pasillos 1819
2.1.5. Paredes 1819
2.1.6. Techos 1819
2.1.7. Ventanas 1920
2.1.8. Puertas 1920
2.2. SERVICIOS 1920
2.2.1. Abastecimiento de agua 1920
2.2.2. Iluminación 1920
2.2.3. Plomería 1920
2.2.4. Instalaciones sanitarias 2021
2.2.5. Instalaciones para lavado y desinfección de manos en las áreas de producción 2021
2.2.6. Disposición de basuras y desperdicios 2021
2.2.7. Mantenimiento 2021
2.3 EQUIPOS Y UTENSILIOS 2122
2.3.1 Equipos y utensilios 2122
2.4 PERSONAL ..... Error! Bookmark not defined.22
2.4.1 Higiene personal 2223
2.4.2 Visitantes 2324
III. OPERACIONES 2526
3.1 PROCESO 2526
3.1.1. Equipo Ejecutor 2526
IV. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS (POE) 2627
4.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE CHOCOLATE CON LECHE 2728
4.1.1 PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR OPERACIONAL I: RECEPCIÓN DEL CACAO 2930
4.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE CHOCOLATE BLANCO 4243
4.3 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE CHOCOLATE NEGRO 70% 4546
4.4 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE BOLAS DE CACAO 4748
4.5 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE BOLAS DE CACAO CON CEREAL 4950
4.6 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE BOLAS DE CACAO CON MANI 5253
4.7 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE GRANOS DE CACAO REVESTIDOS 5556
4.8 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE GRANOS DE CACAO REVESTIDOS CON JENGIBRE 6061
4.9 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE COCOA EN POLVO 6263
4.10 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE TABLETAS DE CHOCOLATE 6465
4.11 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE GOFIO DE MAIZ 6667
4.12 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE LICOR DE CACAO 7172
4.13 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE VINO DE CEREZAS 7374

Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed

4.14 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE VINO DE JAGUA ..... 75~~76~~
4.15 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE VINO DE CHINOLA ..... 77~~78~~
4.16 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE VINO DE MAGUEY ..... 79~~80~~
CAPITULO 5. CONTROL DE PLAGAS ..... 81~~82~~
5.1 MÉTODOS PARA CONTROLAR LAS PLAGAS ..... 82~~83~~
5.1.1 Protección de las instalaciones ..... 82~~83~~
5.1.2 Saneamiento básico ..... 83~~84~~
5.1.3 Eliminación de las plagas ..... 84~~85~~
CAPITULO 6. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANITIZACIÓN (POES) ..... 85~~86~~
6.1 LIMPIEZA ..... 86~~87~~
6.1.1 Programa de inspección de la higiene ..... 86~~87~~
6.1.2 Precauciones ..... 86~~87~~
6.2 DESINFECCIÓN ..... 87~~88~~
6.2.1 Técnicas de desinfección 88
6.2.2. POES en el personal ..... 88~~89~~
6.2.3. Inspección de los POES ..... 88~~89~~
BIBLIOGRAFIA ..... 0~~1~~

Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed
Field Code Changed

INTRODUCCIÓN

La apertura o globalización de los mercados ha dado como resultado que el comercio de los alimentos sea cada vez más competitivo. Los consumidores a su vez están exigiendo productos de buena calidad, seguros y confiables.

En las últimas décadas han surgido constantes brotes de Enfermedades Transmitidas por los Alimentos (ETA´s) es por ello que a nivel internacional y de manera particular en cada país, se han establecido directrices, normas, reglamentaciones y sistemas que exigen procesos de producción de alimentos inocuos y seguros, que no representen riesgo para la salud humana, el ambiente y la seguridad de los trabajadores.

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), los Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) y los Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización (POES) son sistemas de aseguramiento de la calidad e inocuidad desarrollados para la industria alimenticia. Todos estos sistemas brindan orientaciones prácticas sobre las medidas que se deben aplicar en las plantas procesadoras de alimentos.

El cacao es uno de los rubros de mayor impacto económico del sector agropecuario dominicano. Nuestro país, es el noveno exportador de cacao en grano a nivel mundial y el principal exportador de cacao orgánico.

Existe una gran gama de productos derivados del cacao muy valorados por el público en general como son los chocolates en sus distintas variedades, granos y nibs de cacao como snacks saludables, vinos, cocoa en polvo, etc. Dentro de estos sub-productos, algunos caen bajo una categoría de artesanales, pues son fabricados en lotes más pequeños y para públicos específicos.

CHOCOLATES DE ALTAMIRA es una entidad conformada por un grupo de mujeres rurales las cuales producen chocolates artesanales a partir de la materia prima pura y orgánica del cacao. Sus productos son comercializados bajo la marca **CHOCOLALA.** Además, de producir chocolates de buena calidad y exquisitos sabores, **CHOCOLALA** tiene el interés de poner en prácticas sistemas que aseguren la inocuidad de sus productos y la seguridad de la salud de sus clientes. Como parte de la implementación del sistema de aseguramiento de inocuidad, CHOCOLALA ha elaborado, con el debido asesoramiento técnico, este documento para dar a conocer a las miembros y empleados de la fábrica los requerimientos para la implementación de las **Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)**, los ***Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) y*** *los* ***Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización (POES***), con el objetivo de reducir al mínimo los riesgos de contaminación física, química o biológica que puedan ocurrir

durante el proceso de elaboración los productos.

Al inicio del presente manual se describen las políticas de la empresa ***CHOCOLALA***: Buenas Prácticas de Manufactura y Programa de Educación dirigido al personal.

Luego se desarrollan las áreas de aplicación y funcionamiento de las BPM, las cuales son: edificios y facilidades, servicios sanitarios, equipos y utensilios, personal, operaciones y el sistema de verificación de las BPM.

Además, se incluyen consideraciones generales y específicas sobre los Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) y los Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización (POES), así como los manuales específicos de estos procedimientos de la empresa ***CHOCOLALA.***

En la parte final de este manual se incorporan los anexos de interés, entre los cuales se encuentran las regulaciones y normativas concernientes a las Buenas Prácticas de Manufactura e Higiene, tanto a nivel local, como normas internacionales de interés comercial para la empresa.

Adicionalmente se incluyen en los anexos las fichas de registros de las actividades que realiza la empresa, según los manuales POES y POE establecidos por la misma. Estos deben ser llevados de forma recurrente para implementar los sistemas de gestión de inocuidad y calidad que se tratan en el presente documento.

Objetivos

- Proveer información técnica y recomendaciones prácticas a la gerencia y a los empleados de la empresa ***CHOCOLALA,*** para la implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad e inocuidad: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) y Procedimientos Estandarizados de Sanitización (POES).

- Establecer los procedimientos, especificaciones y registros para el seguimiento y control de los procesos de fabricación los chocolates artesanales y otros productos afines, requeridos en las BPM, POE y POES.

POLÍTICAS DE LA EMPRESA CHOCOLATES DE ALTAMIRA (CHOCOLALA).

Buenas Prácticas de Manufactura

La empresa Chocolates de Altamira ***(CHOCOLALA),*** a raíz del apoyo recibido por el FEDA[1] para la mejora de su infraestructura física, se vio en la necesidad de implementar sistemas de aseguramiento de la inocuidad de modo, que pudiera cumplir con los requisitos legales establecidos en el país, y obtener así los permisos sanitarios de operación. A partir del año 2016, con el apoyo y la asistencia técnica del Programa Exporta Calidad, CHOCOLALA incorpora en sus procesos de producción las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) como un sistema integral, implementándose por medio del trabajo en equipo, la mejora continua de la planta y la comunicación constante entre la gerencia y los empleados de producción.

La gerencia de la empresa Chocolates de Altamira ***(CHOCOLALA),*** se esfuerza para que el programa de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) se lleve a cabo de manera íntegra a fin de asegurar un producto de calidad que satisfaga las exigencias del consumidor.

La misma entiende que la Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) es responsabilidad de todos los empleados, y comienza con la debida capacitación en sanitización e higiene de cada uno de los individuos que conforman el equipo de trabajo.

Por lo arriba señalado, la gerencia es la responsable de:

- Proveer y mantener un lugar de trabajo seguro y limpio, con equipos y herramientas seguras.
- Establecer y fortalecer las reglas de conducta y trabajo que deben exhibir los empleados.
- Desarrollar y llevar a cabo un programa de educación continúo que oriente y promueva en los empleados los hábitos de sanidad y seguridad.

La gerencia como responsable de la conducta y práctica de los empleados, les asigna una serie de responsabilidades al momento de iniciar sus labores diarias en la planta, las cuales se detallan a continuación:

- Los empleados deberán mantenerse en condiciones saludables, reduciendo las posibilidades de contraer enfermedades respiratorias y gastrointestinales, o cualquier otra afección física que pueda afectar la inocuidad del producto manufacturado.

[1] Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario.

- Los accidentes como cortaduras, quemaduras, erupciones en la piel, deberán ser reportadas a la gerencia o supervisor responsable.
- Si el empleado tiene complicaciones del sistema respiratorio, tales como resfriado, sinusitis, desórdenes bronquiales o pulmonares, y/o desórdenes intestinales, como diarrea, deberá comunicarlo a su superior inmediato.
- La limpieza personal deberá incluir baño diario, lavado del pelo al menos dos veces por semana, cambio diario de vestimenta y mantener la limpieza de las uñas (no uso de esmaltes) y manos.
- Por la naturaleza del producto no se puede utilizar perfumes mientras se procesa el producto.
- Las joyas y accesorios deben dejarse en el área de vestidores o no utilizarse mientras se procesan los chocolates y demás productos elaborados en la fábrica.
- Los empleados deberán avisar a su superior inmediato cuando el jabón o el papel de baño se acaba para poder proveer de nuevo estos elementos de higiene.
- Los hábitos como rascarse la cabeza u otra parte del cuerpo deben ser evitados.
- Si se estornuda o se tose, la boca y la nariz deben ser cubiertas con las manos o brazos.
- No se debe consumir ni tocar ningún alimento en las áreas de producción.
- Los alimentos deben ser manejados con los utensilios destinados para estos fines, de acuerdo al uso que se le debe dar a cada uno de estos.
- Se deben utilizar guantes desechables cuando se indique su uso en el manejo del producto.
- Deben vestir todas las prendas de trabajo, las cuales deben estar limpias y en buenas condiciones (uniformes, tapaboca, cubridor de pelo, etc.).
- No se debe fumar en las áreas de trabajo.

La Gerencia de Chocolates de Altamira ***(CHOCOLALA),*** reconoce que, para asegurar la producción de un alimento inocuo y saludable, la higiene del personal es un aspecto fundamental. De ahí que la empresa enfatiza las prácticas de higiene a través del seguimiento de estos protocolos:

1. Los empleados deberán recibir entrenamiento acerca del manejo de los alimentos y de la higiene personal.
2. Se deberá llevar a cabo una inspección regular de los empleados y de sus hábitos de trabajo. El incumplimiento de estas prácticas debe considerarse como una violación disciplinaria. (*Anexo 1, Ficha de salud del personal*)

Programa de Capacitación

En la empresa Chocolates de Altamira ***(CHOCOLALA),*** la gerencia es responsable de asegurar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) por parte de todo el personal. Por ende, se encarga de garantizar que los supervisores y empleados reciban el debido entrenamiento en las técnicas requeridas para el manejo de los alimentos, los principios de protección de los

alimentos y los peligros que conlleva una pobre higiene personal y prácticas no sanitarias. El programa de entrenamiento es continuo y se le da el seguimiento apropiado, y cada empleado tiene la responsabilidad de asistir a cada capacitación programada.

El programa de educación abarca los siguientes temas generales, los cuales a su vez se desglosan en los aspectos específicos que conllevan cada uno de estos:

1. Higiene diaria del personal.
2. Condiciones de las barbas, bigotes y patillas en el caso de personal masculino, y condiciones del pelo en ambos sexos.
3. Uso de uniformes, zapatos y demás aditamentos de seguridad.
4. Lavado de manos y frecuencia.
5. Conductas no permitidas.
6. Normas de seguridad personal.
7. Mantenimiento de la higiene en el área de trabajo.
8. Proceso de fabricación del producto.
9. Normas de higiene y desinfección de las áreas, equipos y utensilios.
10. Llenado de registros utilizados en las diferentes etapas del proceso de producción.
11. Buenas Prácticas de Manufactura y controles preventivos de alimentos.

Estos son los principales aspectos que se tratan en los programas de capacitación, sin embargo, este es un listado dinámico el cual puede contener diversidad de temas según las necesidades de capacitación detectadas. De igual modo, las mismas situaciones que se van presentando en la planta, indicarán que otros temas deberán desarrollarse o cuáles de ellos se deberán reforzar.

La gerencia es responsable de llevar un registro individual de los entrenamientos en que participa cada empleado. Los empleados a su vez deberán firmar dicho registro como indicativo de que han recibido el entrenamiento señalado y que aceptan dar cumplimiento al mismo. (Ver anexo 2 *"ficha de registro de capacitación").*

DEFINICIÓN DE LOS PRODUCTOS

En la empresa Chocolates de Altamira ***(CHOCOLALA),*** se elabora de manera artesanal principalmente chocolates provenientes de granos de cacao orgánico en diferentes variedades (Chocolate negro, chocolate con leche, bolas de cacao, granos tostados de cacao, Nibs de cacao, cacao en polvo) y otros productos como licores de cacao, jagua, cereza o frutas de temporada, y mermelada de placenta de cacao. Estos productos gozan de buena demanda en el mercado local y también existe un alto interés, aunque aún no se realiza, del mercado de exportación.

3.1. Chocolates:

Para la fabricación de los diferentes tipos de chocolates la empresa obtiene la materia prima principal o granos de cacao, frutas y especias, de los productores orgánicos (de cacao) de la zona, ubicados en Altamira, Puerto Plata y parajes aledaños.

El chocolate es el alimento que se obtiene mezclando azúcar con dos productos derivados de la manipulación de las semillas del cacao: la masa del cacao y la manteca de cacao. A partir de esta combinación básica, se elaboran los distintos tipos de chocolate, que dependen de la proporción entre estos elementos y de su mezcla con otros productos tales como leche o frutos secos.

CHOCOLALA fabrica, de forma general dos tipos de chocolates, los chocolates finos que son para consumo directo, como una golosina; estos son chocolate fino con leche, chocolate negro y chocolates blancos. Y por otro lado produce chocolates que son para hacer a la tasa en la preparación que los clientes deseen. Las variedades para preparar a la tasa son: chocolate en polvo (este se disuelve fácilmente en agua caliente o leche y se prepara con las especias preferidas según los gustos de los consumidores y además los usos en industrias que tiene dicho producto.

Por otro lado, las bolas de chocolate, son uno de los productos más tradicionales de la empresa y generalmente el uso para los clientes es rallarlo (con guayo) o molerlo y luego prepararlo con agua caliente o leche según el gusto. Estas bolas de chocolate vienen en presentación con o sin especias

También la empresa ofrece los granos o nueces del cacao tostado para consumo directo y los nibs o granos triturados.

Las condiciones de almacenamiento son: lugar limpio y seco, protegido o bien cerrados. Los chocolates finos deben ser protegidos del calor para evitar que se derritan.

Estos productos están dirigidos a todo público.

Las declaraciones de alérgenos en la etiqueta son obligatorias, en las diferentes variedades de chocolates se emplean ingredientes como soja, maní y trigo.

El contenido nutricional de los principales productos de chocolates son los siguientes:

Tabla 1: contenido nutricional de bolas de cacao con maní

Datos de nutrición / Nutrition Facts			
Una porción / Serving Size one portion (15g)			
Servicio por envase / Service per Container			
Cantidad por porción / Amount Per Service			
Energía / Energy kcal/ kJ 90/380 Calorías de Grasa / Calories from Fat 63			
			% Valor Diario* / Daily Value*
Grasa Total / Total Fat 7g			11%
Acidos grasos Trans / Trans Fat 0 g			
Poliínsaturados / Polyunsaturated Fat 1 g			
Monoinsaturados / Monounsaturated Fat 2 g			
Colesterol / Cholesterol 0 mg			**0%**
Sodio / Sodium 0 mg			**0%**
Carbohidrato Total / Total Carboh. 4 g			**1%**
Fibra / Fiber 1 g			3%
Azúcares / Sugar 3 g			
Proteínas / Proteins 3 g			
Vitamina / Vitamin A 0%	Vitamina / Vitamin C 0%		
Calcio / Calcium 1%	Hierro / Iron 4%		
*El porcentaje del valor diario está basado en una dieta de 2 000 calorías. Sus valores diarios pueden ser más altos o más bajos, dependiendo de sus necesidades. *Percent Daily Values are based on a 2 000 calories diet. Your daily values may be higher or lower depending on your Calories needs.			
Calories / Calorias	2 000	2 500	
Grasa Total / Total Fat	Menos que / Less than	55 g	80 g
Grasa Saturada / Sat Fat	Menos que / Less than	20 g	25 g
Colesterol / Cholesterol	Menos que / Less than	300 mg	300 mg
Sodio / Sodium	Menos que / Less than	2 400 mg	2 400 mg
Carbohidratos / Total Carbohydrate	Menos que / Less than	300 g	375 g
Fibra dietética / Diatary Fiber	Menos que / Less than	25 g	30 g
Kcalorias por gramo / calories per gran	Grasa / Fat 9	Carbohidratos / Carbohydrate 4	Proteinas / Protein 4

Tabla 2: contenido nutricional de bola de cacao con maíz y avena

Datos nutricionales	
Una porción (15g)	
Servicio por envase	
Cantidad por servicio	
Energía kcal / kJ 80/340 Calorías de Grasa 45	
	% Valor Diario*
Grasa Total 5 g	8%
Grasa saturada 3 g	
Acidos grasos Trans 0 g	

Poliínsaturados 0 g			
Monoinsaturados 2 g			
Colesterol 0 mg			**0%**
Sodio 0 mg			**0%**
Carbohidratos 7 g			**2%**
Fibra 1 g			2%
Azúcares 3 g			
Proteínas 3 g			
Vitamina 0%		Vitamina 0%	
Calcio 1%		Hierro 4%	
*El porcentaje del valor diario está basado en una dieta de 2 000 calorías. Sus valores diarios pueden ser más altos o más bajos, dependiendo de sus necesidades.			
Calorias	2 000	2 500	
Grasa Total	Menos que	55 g	80 g
Grasa Sat.	Menos que	20 g	25 g
Colesterol	Menos que	300 mg	300 mg
Sodio	Menos que	2 400 mg	2 400 mg
Carbohidratos	Menos que	300 g	375 g
Fibra dietética	Menos que	25 g	30 g
Kcalorias por gramo Grasa 9	Carbohidratos 4	Proteínas 4	

Tabla 3: contenido nutricional de semilla revestida de chocolate

Datos nutricionales			
Una porción (30g)			
Servicio por envase 8			
Cantidad por servicio			
Energía kcal / kJ 150/640 Calorías de Grasa 72			
			% Valor Diario*
Grasa Total 8 g			13%
Grasa saturada 5 g			
Acidos grasos Trans g			
Poliínsaturados 0 g			
Monoinsaturados 3 g			
Colesterol 0 mg			**0%**
Sodio 0 mg			**0%**
Carbohidratos 16 g			**6%**
Fibra cruda 2 g			7%
Azúcares 1 g			
Proteínas 3 g			
Vitamina A 0%	Vitamina C 5%		
Calcio 1%	Hierro 3%		
*El porcentaje del valor diario está basado en una dieta de 2 000 calorías. Sus valores diarios pueden ser más altos o más bajos, dependiendo de sus necesidades.			
Calorias	2 000	2 500	
Grasa Total	Menos que	55 g	80 g
Grasa Sat.	Menos que	20 g	25 g
Colesterol	Menos que	300 mg	300 mg
Sodio	Menos que	2 400 mg	2 400 mg
Carbohidratos	Menos que	300 g	375 g
Fibra dietética	Menos que	25 g	30 g
Kcalorias por	Carbohidratos 4	Proteínas 4	

gramo Grasa 9		

Tabla 4: contenido nutricional bola de chocolate orgánico integral

Datos nutricionales			
Una porción (10 g)			
Servicio por envase 10			
[redacted]			
Cantidad por servicio			
Energía kcal / kJ 65/280 Calorías de Grasa 54			
			% Valor Diario*
Grasa Total 6 g			9%
Grasa saturada 4 g			
Acidos grasos Trans g			
Poliínsaturados 0 g			
Monoinsaturados 2 g			
Colesterol 0 mg			**0%**
Sodio 0 mg			**0%**
Carbohidratos 3 g			**1%**
Fibra cruda 1 g			2%
Azúcares 0 g			
Proteínas 1 g			
[redacted]			
Vitamina A 0%	Vitamina C 4%		
Calcio 0%	Hierro 1%		
*El porcentaje del valor diario está basado en una dieta de 2 000 calorías. Sus valores diarios pueden ser más altos o más bajos, dependiendo de sus necesidades.			
Calorias	2 000	2 500	
Grasa Total	Menos que	55 g	80 g
Grasa Sat.	Menos que	20 g	25 g
Colesterol	Menos que	300 mg	300 mg
Sodio	Menos que	2 400 mg	2 400 mg
Carbohidratos	Menos que	300 g	375 g
Fibra dietética	Menos que	25 g	30 g
Kcalorias por gramo Grasa 9	Carbohidratos 4	Proteínas 4	

Tabla 5: contenido nutricional de tabla de chocolate

Datos nutricionales	
Una porción (20 g)	
Servicio por envase 4	
[redacted]	
Cantidad por servicio	
Energía kcal / kJ 95/405 Calorías de Grasa 36	
	% Valor Diario*
Grasa Total 4 g	9%
Grasa saturada 3 g	
Acidos grasos Trans g	
Poliínsaturados 0 g	
Monoinsaturados 1 g	
Colesterol 0 mg	**0%**

Sodio 0 mg			**0%**
Carbohidratos 15 g			**5%**
Fibra cruda 1 g			2%
Azúcares 1 g			
Proteínas 1 g			
Vitamina A 0%	Vitamina C 2%		
Calcio 1%	Hierro 2%		
*El porcentaje del valor diario está basado en una dieta de 2 000 calorías. Sus valores diarios pueden ser más altos o más bajos, dependiendo de sus necesidades.			
Calorias	2 000	2 500	
Grasa Total	Menos que	55 g	80 g
Grasa Sat.	Menos que	20 g	25 g
Colesterol	Menos que	300 mg	300 mg
Sodio	Menos que	2 400 mg	2 400 mg
Carbohidratos	Menos que	300 g	375 g
Fibra dietética	Menos que	25 g	30 g
Kcalorias por gramo Grasa 9	Carbohidratos 4	Proteínas 4	

Tabla 6: contenido nutricional de Cocoa Chocolala / Cocoa Chocolala

Datos de nutrición / Nutrition Facts		
Porción / Serving Size portion one / portion (10g)		
Servicio por envase / Service per Container 15		
Cantidad por porción / Amount Per Service		
Calorias / Calories kcl/kj 63 / 265 Calorias de Graca / Calories from Fat 45		
		% Valor Diario* / Daily Value*
Grasa Total / Total Fat 5 g		8%
Grasa satudara / Saturated Fat 3 g		
Acidos grasos Trans / Trans Fat g		
Poliínsaturados / Polyunsaturated Fat 0 g		
Monoinsaturados / Monounsaturated Fat 2 g		
Colesterol / Cholesterol 0 mg		**0%**
Sodio / Sodium 0 mg		**0%**
Carbohidrato Total / Total Carboh. 3 g		**1%**
Fibra Cruda / Fiber 1 g		2%
Azúcares / Sugar 1 g		
Proteínas / Proteins 2 g		
Vitamina / Vitamin A 0%	Vitamina / Vitamin C 5%	
Calcio / Calcium 1%	Hierro / Iron 4%	
*Percent Daily Values are based on a 2 000 calories diet. Your daily values may be higher or lower depending on your Calories needs.		
Calories / Calorias 2 000	2 500	

Tabla 7: contenido nutricional de chocolate fino (azúcar, leche y cocoa)

Datos nutricionales			
Una porción (15 g)			
Servicio por envase			
Cantidad por servicio			
Energía kcal / kJ 90/370 Calorías de Grasa 54			
			% Valor Diario*
Grasa Total 6 g			9%
Grasa saturada 4 g			
Acidos grasos Trans 0 g			
Poliínsaturados 0 g			
Monoinsaturados 2 g			
Colesterol 0 mg			**0%**
Sodio 16 mg			**1%**
Carbohidratos 7 g			**2%**
Fibra 1 g			3%
Azúcares 3 g			
Proteínas 2 g			
Vitamina A 0%	Vitamina C 0%		
Calcio 3%	Hierro 0%		
*El porcentaje del valor diario está basado en una dieta de 2 000 calorías. Sus valores diarios pueden ser más altos o más bajos, dependiendo de sus necesidades.			
Calorias	2 000	2 500	
Grasa Total	Menos que	55 g	80 g
Grasa Sat.	Menos que	20 g	25 g
Colesterol	Menos que	300 mg	300 mg
Sodio	Menos que	2 400 mg	2 400 mg
Carbohidratos	Menos que	300 g	375 g
Fibra dietética	Menos que	25 g	30 g
Kcalorias por gramo Grasa 9	Carbohidratos 4	Proteínas 4	

* NORDOM 390.

Gofio de maíz:

El gofio de maíz se define como harina proveniente de los granos de maíz tostados y mezclados con azúcar.

El gofio producido por CHOCOLALA puede consumirse directamente o puede emplearse en la preparación de una bebida caliente con leche y especias, llamado comúnmente como chocolate de gofio. Está dirigido a todo público. El consumo directo para niños debe realizarse bajo la observación de un adulto, debido a que es un producto seco y en forma de polvo, y puede llegar a atragantar a infantes.

Se debe almacenar en lugar seco y fresco en un envase cerrado.

A continuación, el contenido nutricional del gofio.

Tabla 8: contenido nutricional de Gofio (Harina de Maíz Tostado con Azúcar)

Datos nutricionales			
Una porción (15 g)			
Servicio por envase			
Cantidad por servicio			
Energía kcal / kJ 60/240 Calorías de Grasa 0			
			% Valor Diario*
Grasa Total 0 g			0%
Grasa saturada 0 g			
Acidos grasos Trans 0 g			
Poliínsaturados 0 g			
Monoinsaturados 0 g			
Colesterol 0 mg			**0%**
Sodio 0 mg			**0%**
Carbohidratos 13 g			**4%**
Fibra cruda 0 g			0%
Azúcares 8 g			
Proteínas 1 g			
Vitamina A 0%	Vitamina C 2%		
Calcio 1%	Hierro 2%		
*El porcentaje del valor diario está basado en una dieta de 2 000 calorías. Sus valores diarios pueden ser más altos o más bajos, dependiendo de sus necesidades.			
Calorias	2 000	2 500	
Grasa Total	Menos que	55 g	80 g
Grasa Sat.	Menos que	20 g	25 g
Colesterol	Menos que	300 mg	300 mg
Sodio	Menos que	2 400 mg	2 400 mg
Carbohidratos	Menos que	300 g	375 g
Fibra dietética	Menos que	25 g	30 g
Kcalorias por gramo Grasa 9	Carbohidratos 4	Proteínas 4	

Licores

Un licor es una bebida alcohólica destilada dulce (o seca), a menudo con sabor a frutas, hierbas, o especias, y algunas veces con sabor a crema. Los licores producidos por CHOCOLALA son a base de frutas de las zonas como cerezas o acerola (***Malpighia glabra, Malpighia punicifolia);*** jagua (***Genipa americana)*** y de maguey ***(Agave americana).***

Condiciones de almacenamiento: En CHOCOLALA, los licores son almacenados en un pequeño almacén exclusivo para estos fines, en tramerías y protegidos de la luz y de las altas temperaturas.

Público al que va dirigido: los licores son bebidas con contenido de alcohol, por lo que va dirigido la población adulta.

I. MARCO NORMATIVO DE LA BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

1.1. Regulaciones nacionales

Dentro de los anexos que se incluyen en el presente manual, se encuentran las leyes y regulaciones de las Instituciones Nacionales Regulatorias, como también las normas y reglamentos técnicos (RTD) del Instituto Dominicano de Calidad (INDOCAL) como referencia en lo que respecta a las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) a nivel nacional. Las mismas se nombran a continuación:

- RTD 53: Reglamento Técnico de Etiquetado de Alimentos Preenvasados.
- Nordom 1: Agua para uso doméstico. Especificaciones.
- Nordom 64: Agua Potable Envasada. Especificaciones.
- Nordom 436: Aguas Residuales. Requisitos para la Prevención y Control de la Contaminación (De Emergencia).
- Nordom 617: Aditivos Alimentarios y Contaminantes. Nombres Genéricos y Sistemas Internacional de Numeración de Aditivos Alimentarios.
- 528-01: Reglamento General para Control de Riegos en Alimentos y Bebida en la República Dominicana.

1.2. Regulaciones internacionales

El Codex Alimentarius

La Comisión del Codex Alimentarius fue creada en el año 1963 por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, por sus siglas en inglés) y la Organización Mundial de la Salud (OMS, por sus siglas en inglés) con el propósito de desarrollar normas alimentarias, bajo el "*Programa Conjunto FAO/OMS de Normas Alimentarias*". Los objetivos principales del Programa son: la protección de la salud de los consumidores; asegurar prácticas equitativas en el comercio de alimentos; y promocionar la coordinación de todas las normas alimentarias acordadas por las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

El Codex Alimentarius, que en latín significa "Código sobre Alimentos", consiste en una recopilación de normas alimentarias, códigos de prácticas y otras recomendaciones, cuya aplicación busca asegurar que los productos alimentarios sean inocuos y aptos para el consumo.

Es reconocido como el organismo internacional de referencia en materia de inocuidad de los alimentos y del que la República Dominicana es miembro signatario desde el año 1971.

Dentro de los anexos que se incluyen en el presente manual, está la ***"Norma para el cacao en pasta (licor de cacao/chocolate) y torta de cacao Codex stan 141-1983 del Codex Alimentarius".*** *Otra norma tomada como referencia es la* ***"Norma para el cacao en polvo (cacaos) y las mezclas secas de cacao y azúcares Codex stan 105-1981".***

II. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son los requerimientos mínimos de higiene y procesamiento necesarios para asegurar la producción de un alimento inocuo.

Estas se aplican en los establecimientos dedicados a la obtención, elaboración, fabricación, mezclado, acondicionamiento, envasado, conservación, almacenamiento, distribución, manipulación, transporte y expendio de bebidas y alimentos, así como de sus materias primas y aditivos, constituyéndose en una herramienta fundamental para llevar a cabo un proceso y un producto final inocuo y seguro.

A continuación, se describen las áreas de funcionamiento y aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), las cuales facilitan los procesos de producción y los procesos de higiene y sanitización con el objetivo de reducir los riesgos de contaminación del producto y para garantizar la seguridad del personal.

2.1. EDIFICIOS Y FACILIDADES

2.1.1. Vías de acceso y alrededores

Para evitar que plagas o materia extraña puedan entrar a la planta y estar en contacto con las operaciones propias del proceso de producción, las vías de acceso y alrededores de la planta deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Calzada y alrededores pavimentados para evitar el levantamiento de polvo.
- Las superficies lisas de techos, paredes y pisos para facilitar la limpieza.
- Drenajes adecuados para evitar acumulación de agua.
- Los terrenos que rodean la planta están debidamente separados y cercados para evitar contaminaciones externas de colindantes.
- Se cuenta con buen drenaje de alrededores para evitar encharcamientos y posible entrada de suciedad a la planta.

2.1.2. Edificios

Para evitar riesgos de contaminación física, química y biológica en productos del cacao procesados en CHOCOLALA, la construcción del edificio de la planta de producción, es como sigue a continuación:

a) Exterior. Construido con superficies resistentes, lisas, libres de suciedad y sin orificios, para evitar acumulación de agua y que sean refugios de plagas, también facilitan su mantenimiento y las operaciones sanitarias.
b) Hermeticidad-Control de las edificaciones: Gran parte de la planta de proceso está dotada de barreras anti plagas, como mallas anti-insectos, y puertas las cuales se mantienen cerradas y con restricciones para que personal no autorizado no se entre a la planta.
c) Interior. Su diseño y acabados, están construido con materiales que facilitan las operaciones de limpieza y desinfección de los procesos. Proporcionándose los espacios necesarios para la disposición de los materiales y personas y que permiten el proceso de operación y el mantenimiento de equipos.

Las áreas de procesos están físicamente separadas de las áreas de servicios para evitar cruces de contaminantes, así como claramente identificadas y señalizadas. Del mismo modo cada área de proceso está debidamente identificada con letreros.

2.1.3. Pisos

Los pisos cumplen con las condiciones mínimas necesarias de higiene y seguridad, las cuales son las siguientes:

- Ser resistentes a los procesos de limpieza y desinfección. Ser construidos con materiales resistentes a la carga que van a soportar, que en este caso son de concreto.
- Sin grietas, impermeables con una pendiente adecuada para evitar la acumulación de humedad.

2.1.4. Pasillos

Los pasillos se mantienen despejados, limpios y se evita que sean utilizados como almacén o lugar para acumular materiales o productos, para evitar el refugio de plagas.

2.1.5. Paredes

Las paredes en CHOCOLALA están construidas de material resistentes, pintadas de un color claro con pintura acrílica y/o vinílica.

Las diferentes áreas de proceso están separadas igualmente por paredes y se respeta la separación entre la pared y el equipo, la cual debe ser de por lo menos 40 cm para facilitar el libre acceso, la limpieza, el mantenimiento, el control de plagas, el flujo de materiales e inspección.

2.1.6. Techos

El techo es impermeable, sin grietas, sin aberturas, lavable y sellado, para evitar la acumulación de polvo, suciedad, condensación de vapores de agua, entre otros. La altura es adecuada, por lo que se facilita las labores de limpieza de los mismos.

2.1.7. Ventanas

Las ventanas están construidas de material lavable, de metal, blancas y están recubiertas de una red o malla para evitar la entrada de plagas y materia extraña.

2.1.8. Puertas

Las puertas son de superficies lisas, de fácil limpieza, sin grietas o roturas, de color claro y con adecuado mantenimiento.

2.2. SERVICIOS

La planta cuenta con los siguientes servicios:

2.2.1. Abastecimiento de agua

El agua es un recurso muy importante en el proceso de producción y puede convertirse también en un agente contaminante por lo que el agua en CHOCOLALA se almacena en depósitos adecuados como cisternas, tinacos, y se utiliza agua potable embotellada para realizar los procesos de producción.

2.2.2. Iluminación

En la plata en las horas del día, algunas áreas utilizan iluminación natural. La iluminación artificial es con bombillas o lámparas y las mismas están protegidas para evitar en caso de rupturas la contaminación física del producto y para la seguridad del personal.

2.2.3. Plomería

La plomería está instalada y mantenida de manera que:

- Lleva suficiente cantidad de agua a los sitios que se requieren a través de la planta.
- Se dispone de forma apropiada de las aguas negras y los desperdicios líquidos desechables fuera de la planta.
- Se prevé que no constituyan una fuente de contaminación para los alimentos, suministro de agua, equipo, o utensilios, o cree una condición insalubre.

2.2.4. Instalaciones sanitarias

En la planta existen sanitarios para hombres y mujeres, cuentan con abundante agua, las paredes y pisos están recubiertos con materiales que soporta la humedad y los procesos de limpieza y desinfección, y provistos de:

- Puertas
- Inodoros
- Papel higiénico
- Lavamanos
- Jabón desinfectante
- Toallas de papel desechable automática
- Recipiente para la basura con tapa
- Letreros o rótulos que indiquen al personal que deben lavarse las manos después de ir al baño y mantener el lugar limpio

2.2.5. Instalaciones para lavado y desinfección de manos en las áreas de producción

El lavamanos del área de producción se mantiene limpio y desinfectado. Provisto de todos los elementos de higiene y desinfección (papel higiénico, jabón desinfectante, toallas de papel desechable y recipiente para la basura con tapa). Además, cuenta con suficiente agua corriente.

2.2.6. Disposición de basuras y desperdicios

La basura se dispone de manera adecuada dentro y fuera de la planta. Existen disposición y mantenimiento adecuado de los zafacones y se evita la acumulación de basura durante el proceso.

La basura es removida de la planta, por lo menos diariamente y el personal que manipula los alimentos evita entrar en contacto con las mismas.

Fuera de la planta hay un lugar adecuado para la disposición de la basura y de igual forma se evita la acumulación prolongada de la misma.

2.2.7. Mantenimiento

El mantenimiento preventivo es fundamental para lograr alimentos seguros y de calidad. El deterioro de edificaciones y equipos puede ocasionar contaminaciones físicas, químicas o microbiológicas, e incluso accidentes.

Un buen programa de limpieza y desinfección en CHOCOLALA apoya los planes de mantenimiento. Cuando es necesario realizar tareas de mantenimiento, lubricación u otras, se retiran todas las materias primas o productos expuestos.

Todos los instrumentos de control de proceso (medidores de tiempo, temperatura, pH, humedad, peso u otros), se mantienen en buenas condiciones para garantizar su adecuado funcionamiento.

Los equipos están instalados en forma tal que el espacio entre la pared, el techo y el piso, permite su limpieza.

2.3 EQUIPOS Y UTENSILIOS

Los equipos y utensilios destinados a entrar en contacto con alimentos en la fábrica están fabricados con materiales no absorbentes, resistentes a la corrosión y capaces de soportar repetidas operaciones de limpieza y desinfección. Además, se utilizan materiales que no transmiten sustancias tóxicas u olores y sabores indeseados al producto.

2.3.1 Equipos y utensilios

Las superficies de contacto con alimentos son resistentes a la corrosión cuando entran en contacto con el alimento. Estas están construidas con materiales no tóxicos Las superficies de contacto con los alimentos se mantienen en forma que proteja los alimentos de ser contaminados por cualquier fuente.

Los envases son adecuados a su propósito, son lavables y de material no toxico.

Todos los equipos estarán tomados en cuanta, más adelante en este manual, en el acápite de Procedimientos Operativos Estándares de Sanitización de su Programa de Mantenimiento Preventivo.

2.4 PERSONAL

El personal es todo aquel trabajador que entra en contacto con: materias primas, producto en proceso, producto terminado, materiales de empaque, equipos, utensilios, transporte de materias primas o producto terminado.

El personal de CHOCOLALA, debe seguir una serie de lineamientos de higiene para minimizar los posibles riesgos de contaminación.

Anualmente el personal que entra en contacto con los productos o ingredientes se realiza una evaluación médica general y análisis de laboratorios que contemplan las siguientes pruebas: cultivo nasofaríngeo; Coprocultivo, Hepatitis A y tuberculosis.

Tanto al empleado que ingresa nuevo a la empresa como a los empleados que ya se encuentran laborando en ella, se les capacita continuamente por medio de charlas, talleres u otros mecanismos, sobre los lineamientos definidos en el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y otros que se definan que sean de obligatorio cumplimiento, para que lo pongan en práctica a fin de garantizar el desarrollo normal de las operaciones en la planta y minimizar los riesgos de contaminación del producto. Es importante además la supervisión constante de la aplicación de los mismos y conservar evidencias de las capacitaciones impartidas.

2.4.1 Higiene personal

La higiene de los trabajadores es sumamente importante, por lo que las recomendaciones en este sentido a los/las empleadas de CHOCOLALA son las siguientes:

- Baño corporal diario. No se permite trabajar a empleados que no estén aseados.
- Usar uniforme limpio a diario (incluye el calzado). La bata de color blanco, que cubre el brazo y de largo hasta las rodillas. Los/las empleados/das deben cuidar que siempre estén limpias, en buen estado y no presentar desgarres, faltas de botones o cierres.
- Lavarse las manos y desinfectarlas antes de iniciar el trabajo, cada vez que vuelva a la línea de proceso especialmente si viene del baño y en cualquier momento que estén sucias o contaminadas. La forma correcta de lavar las manos es la siguiente:
    - Humedecer las manos desde los codos
    - Cubrirlas con jabón
    - Frotar las manos entre sí realizando movimientos circulares por unos 15 o 20 segundos
    - Frotar bien los dedos y limpiar bien las uñas, debajo y alrededor de estas con la ayuda de un cepillo
    - Enjaguar las manos y brazos con abundante agua
    - Escurrir el agua residual que queda en las manos y brazos
    - Sumergir las manos en agua con solución desinfectante
    - Secar manos y brazos con toallas desechables o secador de manos

- Mantener las uñas cortas, limpias y libres de esmaltes o cosméticos. No usar cosméticos durante las jornadas de trabajo.
- Cubrir completamente los cabellos, barba y bigote. En caso que se requiera usar guantes, estos deben lavarse o cambiarse las veces que sean necesarias para no contaminar el producto. Deben conservarse además en buen estado, sin roturas.

- Hacer uso del delantal plástico cuando algunas etapas del proceso así lo requieran.
- No fumar, comer, beber, escupir o mascar chicles o cualquier otra cosa dentro de las áreas de trabajo. Esto solo podrá hacerse en áreas y horarios establecidos.
- No se permiten chicles, dulces u otros objetos en la boca durante el trabajo, ya que pueden caer en los productos que están procesando.
- Por la misma razón anterior, no se permiten plumas, lapiceros, termómetros, sujetadores u otros objetos desprendibles en los bolsillos superiores del uniforme o detrás de la oreja.
- No se permite el uso de joyas, adornos, broches, peinetas, pasadores, pinzas, aretes, anillos, pulseras, relojes, collares, o cualquier otro objeto que pueda contaminar el producto; incluso cuando se usen debajo de alguna protección.
- Evitar toser o estornudar sobre los productos; el tapaboca ayuda a controlar estas posibilidades.
- Las heridas leves y no infectadas, deben cubrirse con un material sanitario, antes de entrar a la línea de proceso.
- Las personas con heridas infectadas no podrán trabajar en contacto directo con los productos. Es conveniente alejarlos de los productos y que efectúen otras actividades que no pongan en peligro los alimentos, hasta que estén curados.
- Es obligatorio que los empleados y operarios notifiquen a sus jefes sobre episodios frecuentes de diarreas, heridas infectadas y afecciones agudas o crónicas de garganta, nariz y vías respiratorias en general, a fin de que estos tomen las medidas pertinentes para que no trabajen en ninguna área de manipulación de materias primas o productos en la que haya riesgo de que los puedan contaminar directa o indirectamente con organismo patógenos.
- Los refrigerios y almuerzos solo pueden ser tomados en el área de comedor establecida por la empresa. No se permite que los empleados tomen sus alimentos en lugares diferentes, o sentados en el piso, o en lugares contaminados.
- Cuando los empleados van al baño, deben quitarse el uniforme antes de entrar al servicio y así evitar contaminarlo y trasladar ese riesgo a la sala de proceso.
- No se permite que los empleados lleguen a la planta o salgan de ella con el uniforme puesto.

2.4.2 Visitantes

Los visitantes son las personas que entren en las áreas donde se manejan: materias primas, producto en proceso, producto terminado, materiales de empaque, equipos, utensilios, transporte de materias primas o producto terminado, ya sea por fines educativos o fines empresariales e igualmente deben cumplir los siguientes lineamientos para no causar algún riesgo de contaminación:

- Deben usar bata blanca y limpia, cubre pelo, cubre boca, zapatos limpios.
- Deben lavarse las manos y desinfectar sus zapatos antes de ingresar a las áreas de proceso.

- No deben llevar alimentos, joyas, u otros artículos que puedan caer dentro del producto durante el proceso de elaboración.
- No deben tocar maquinarias y/o equipos, materias primas, producto en proceso, terminado o cualquier cosa que ponga en peligro su integridad y la de otras personas.
- No deben entrar las personas con síntomas de enfermedad y con lesiones.

III. OPERACIONES

3.1 PROCESO

Las operaciones que se llevan a cabo en CHOCOLALA que inician con la recepción de la materia prima y finalizan con los productos elaborados y el despacho de los mismo, se realizan con los principios sanitarios apropiados, los cuales permiten tomar las precauciones pertinentes para asegurar que los procesos de elaboración no contribuyan a la contaminación del producto.

Las operaciones estarán bien documentadas, lo cual implica incluir los siguientes controles:

- Diagramas de flujo, considerando todas las operaciones unitarias del proceso y el análisis de los peligros microbiológicos, físicos y químicos a los cuales están expuestos los productos durante su elaboración.
- Controles necesarios para reducir el crecimiento potencial de microorganismos y evitar la contaminación del alimento tales como: tiempo, temperatura, pH y humedad.
- Medidas efectivas para proteger el alimento contra la contaminación con metales o cualquier otro material extraño.
- Medidas necesarias para prever la contaminación cruzada.

3.1.1. Equipo Ejecutor

En toda actividad es necesario designar a una persona, o equipo de personas dirigido por un coordinador o jefe, para llevar a cabo responsablemente la actividad. Las funciones del equipo ejecutor son las siguientes:

- Coordinar la ejecución de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).
- Supervisar la correcta aplicación de las BPM.
- Establecer las acciones correctivas o incentivos recomendados al incumplimiento de la BPM.
- Desarrollar y mantener los registros de cumplimiento.
- Evaluar periódicamente la adecuación del programa de trabajo.
- Adecuar el programa cuando haya cambios en la operación.
- Efectuar análisis estadístico de los registros en forma periódica y eventual.
- Informar por medio de reportes ordinarios y extraordinarios.
- Atender e interpretar auditorías al programa de trabajo.

IV. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS (POE)

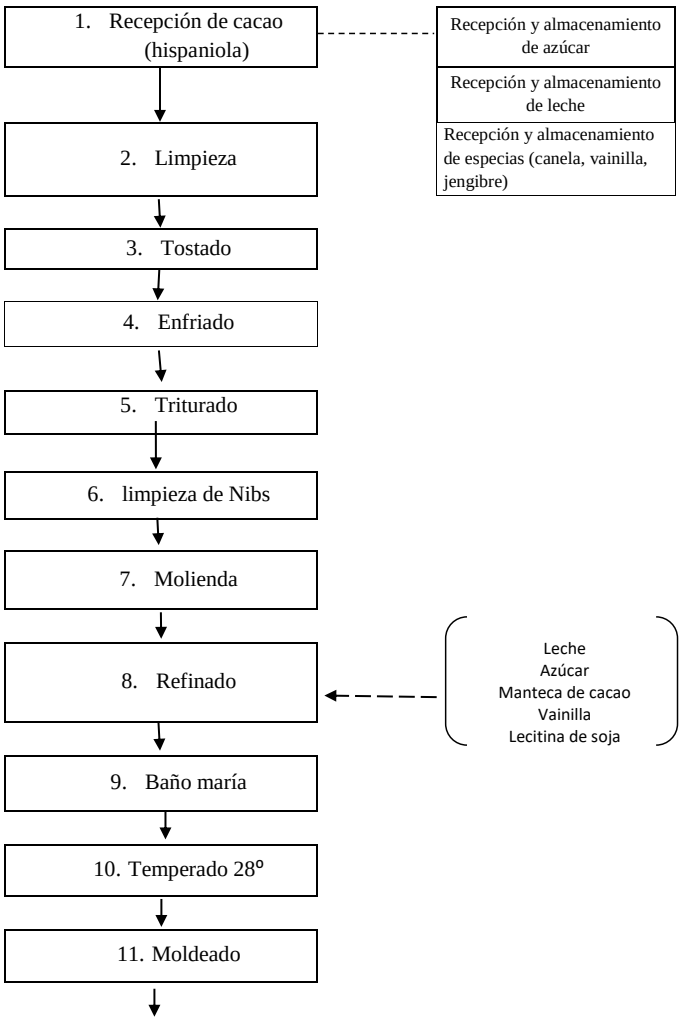
Los Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) son métodos prescritos o establecidos para que sean seguidos como rutina en la aplicación de operaciones o tareas específicas.

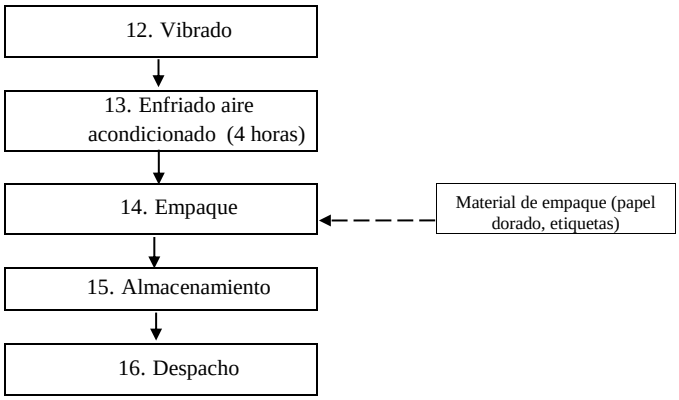
Los mismos consideran los siguientes aspectos:

1. El objetivo y frecuencia para realizar la tarea
2. Quién será el encargado de realizar la tarea
3. Una descripción del procedimiento que se requiere aplicar incluyendo todas las etapas involucradas
4. Las acciones correctivas que deben llevarse si la tarea se realiza incorrectamente.

A continuación, se describirán para cada tipo de producto elaborado en CHOCOLALA, su flujo de proceso y a continuación de los mismos, un cuadro donde se detalla cómo se realiza cada una de las operaciones de proceso. Algunos de los productos elaborados tienen procesos en común hasta cierto punto, por lo que, en los casos que esto suceda, después de la descripción completa del primer flujo de proceso solo se describirán las operaciones diferentes. Siempre haciéndose la salvedad de en dónde están descritas estas operaciones comunes para evitar confusión.

4.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE CHOCOLATE CON LECHE




12. Vibrado
13. Enfriado aire acondicionado (4 horas)
14. Empaque
Material de empaque (papel dorado, etiquetas)
15. Almacenamiento
16. Despacho

4.1.1 PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR OPERACIONAL I: RECEPCIÓN DEL CACAO

Actividad:
RECEPCION DEL CACAO

Insumo a utilizar	**Proporción:**
A: granos de cacao	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Cubos	
Pesos (balanza)	
Frecuencia:	
Mensual (cuando se agota existencia)	
Equipos de seguridad:	
Bata	Gorro
Personal asignado:	
Empleadas de la fabrica	
Tiempo requerido:	
Media hora	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL

Pasos a seguir:

1. Se reciben los sacos de cacao hispaniola (cacao fermentado) de suplidores certificados orgánicos.
2. Se realiza una inspección visual del producto para verificar calidad.
3. Palpar granos de cacao (los mismos no deben ser vanos o vacíos).
4. Se mide el grado de humedad (visual, se parte el grano y se verifica la humedad, el mismo no debe tener un color rojizo)
5. Se verifica que no tenga hongos y que tenga olor y color característicos.
6. Pesar en un kilo (sacos de 50 y de 70 kilos)

Notas:
Para el cacao tipo Sánchez o no fermentado: Se verifica cuando se parten los granos que los mismos tenga un color violeta característicos.

Para los chocolates finos: negro 70%, chocolate con leche, chocolate con stevia, chocolate blanco, chocolate en polvo, bolas normales y los diferentes granos de cacao tostados, se utiliza cacao tipo Hispaniola. Para los demás se utiliza cacao tipo Sánchez.

Punto críticos a revisar:

Si el cacao no cumple con las especificaciones de calidad se rechaza el mismo.

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.1.2. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL II: LIMPIEZA DE LOS GRANOS DE CACAO

Actividad: ***LIMPIEZA DE LOS GRANOS DE CACAO***	
Insumo a utilizar	**Proporción:**
A: granos de cacao	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Poncheras plásticas y acromadas	
Tambores de acero inoxidable de almacenamiento	
Frecuencia:	
Cuando se recibe cacao (mensual aproximadamente o cuando hay pedidos),	
Equipos de seguridad:	
Bata	Gorro
Personal asignado:	
Empleadas de la fabrica	
Tiempo requerido:	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se abren los sacos de cacao y se depositan en los envases plásticos o acromados (alrededor de 5 libras de cacao hispaniola). 2. Las operarias revisan los granos: retiran basuras o materias extrañas, granos vanos y pequeños, residuos de mucilago o placenta del cacao y se separan los granos pegados. 3. El almacenamiento se realiza en tambores de acero inoxidable (esto ocurre si los granos no se tuestan el mismo día)
Punto críticos a revisar:
Si los granos se almacenan y no están bien limpios, la supervisora se asegura de que sean limpiados nuevamente.

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.1.3. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL III: TOSTADO

Actividad:	
TOSTADO	
Insumo a utilizar	**Proporción:**
A: granos de cacao	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Horno tostador	
Bandejas de tostado	
Cubetas	
Frecuencia:	
Cada vez que se requiere una producción de chocolate	
Equipos de seguridad:	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Encargada del tostado	
Tiempo requerido:	
De 45 a 60 minutos aproximadamente	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Prender el horno para calentarlo previo al tostado hasta 130ºC. 2. Se coloca el cacao en el horno y se deja subir la temperatura a nuevamente a 125ºC. 3. Se deja tostar entre 45 a 60 minutos. 4. Si el cacao se recibe con cierta humedad el tiempo de tostado es una hora. Si el cacao se recibe en las condiciones óptimas de humedad el tostado es 45 minutos.
Punto críticos a revisar:
El grado de humedad es importante para asegurar un buen tostado (temperatura y tiempo) en este punto es fundamental para asegurar la inocuidad y para la calidad del chocolate a elaborarse.

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.1.4. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL IV: ENFRIADO

Actividad:	
Enfriado	
Insumo a utilizar	**Proporción:**
A: granos de cacao	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Carrito enfriador	
Tabla de madera para mover	
Frecuencia:	
Cada vez que se tuesta cacao	
Equipos de seguridad:	
Mascarilla	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Encargada del tostado	
Tiempo requerido:	
40 minutos aproximadamente	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Sacar el cacao del horno. 2. Colocar en el enfriador 3. Esparcir los granos y dejar enfriar por alrededor de 40 minutos en el carrito enfriador.
Punto críticos a revisar:
El control de la higiene del equipo de enfriado y de la zona para hacer esta actividad es vital para evitar la posible contaminación de los granos de cacao.

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.1.5. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL V: TRITURADO

Actividad:	
Triturado	
Insumo a utilizar	**Proporción:**
A: granos de cacao	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Cubetas plásticas	
Máquina trituradora	
Ponchera plástica	
Frecuencia:	
Cada vez que se requiere una producción	
Equipos de seguridad:	
Mascarilla	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Encargada de triturar	
Tiempo requerido:	
60 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Lavarse las manos y colocarse indumentaria necesaria (bata, gorros, mascarillas), asegurarse de no tener joyas o accesorios. 2. Entes de iniciar el proceso se verifica si la máquina trituradora está bien limpia y si no se procede a hacer una re-limpieza antes de iniciar el proceso. 3. Sacar el cacao del carrito de enfriamiento y depositarlo en las cubetas plásticas. 4. Depositar los granos en el triturador, se va depositando poco a poco, la maquina va pelando y a la vez triturando el cacao. Separando la cascara por un lado y el grano medio triturado por otro lado. 5. Se va depositando la pre-molienda en poncheras plásticas. **Punto críticos a revisar:**
Si el producto no es apto para el proceso, se informa a la encargada de producción y se desecha el lote.

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.1.6. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONALVI: LIMPIEZA DE NIBS

Actividad:	
Limpieza de Nibs	
Insumo a utilizar	**Proporción:**
A: cacao triturado (nibs)	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Bandeja plásticas	
Poncheras plásticas	
Tambores de acero inoxidable	
Frecuencia:	
Cada vez que se requiere para una producción	
Equipos de seguridad:	
Guantes	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
De 20 a 45 minutos dependiendo de la cantidad de empleadas disponibles y de cacao	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Lavarse las manos 2. Colocarse indumentaria necesaria (gorro, bata). 3. Higienizar con alcohol las bandejas, poncheras. 4. Depositar los granos triturados en las poncheras, bandejas. 5. Se limpian cuidadosamente los granos triturados para retirar cualquier resto de cascarilla que haya dejado la máquina trituradora.
Punto críticos a revisar:
Se revisa y si no está libre de cascarillas, se vuelve a limpiar

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.1.7. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL VII: PRE-MOLIENDA

Actividad:	
Pre-molienda	
Insumo a utilizar	**Proporción:**
A: Nibs de cacaos limpios	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Molino	
Pala plástica	
Cubo de acero inoxidable	
Frecuencia:	
Cuando tienen pedido	
Equipos de seguridad:	
Guantes	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
Aproximadamente 45 minutos por quintal de cacao	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Inspección visual de la máquina. 2. Desinfectar con alcohol 3. Lavarse las manos 4. Colocarse indumentaria necesaria (gorro, bata). 5. Encender el molino. 6. Depositar Nibs en el molino usando la pala plástica para estos fines. 7. La masa o pasta de cacao se va depositando en un cubo de acero inoxidable y luego depositando en baño de maría para esperar al siguiente proceso el cual es el refinado.
Punto críticos a revisar:

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.1.8. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONALVIII: REFINADO (PARA HACER EL LICOR)

Actividad:	
Refinado (para hacer el licor)	
Insumo a utilizar	**Proporción:**
A: pasta de cacao pre-molido	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Refinadora	
Ollas de acero inoxidable.	
Bolitas de acero inoxidable	
Frecuencia:	
Cuando tienen pedido	
Equipos de seguridad:	
Guantes	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
30 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Lavarse las manos 2. Inspección visual de la máquina. 3. Desinfectar refinadora, tapón y bolitas de acero inoxidable con alcohol 4. Colocarse indumentaria necesaria (gorro, bata) 5. Colocar tapón en la parte inferior de la máquina. 6. Depositar las bolitas de acero inoxidable que ayudaran con el proceso de refinado. 7. Encender la refinadora. 8. Dejar calentar a 65ºC 9. Depositar la pasta de cacao poco a poco hasta llenar la máquina. 10. Dejar refinado aproximadamente 30 minutos 11. Sacar de la refinadora y depositar en las ollas especiales para baño maría y colocar en dicha máquina. **Nota**: para todos los tipos de chocolate se realiza este refinado, luego se refinarán nuevamente dependiendo del tipo de chocolate, que en el caso de los chocolates finos va entre 12 y 14 horas. **Punto críticos a revisar:**

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.1.9. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL IX: BAÑO MARIA

Actividad:	
Baño María	
Insumo a utilizar	**Proporción:**
A: Licor de cacao o pasta de cacao	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Máquina de Baño María	
Termómetro	
Frecuencia:	
Cuando tienen pedido	
Equipos de seguridad:	
Guantes	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
Aproximadamente 12 horas	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Lavarse las manos 2. Inspección visual de la máquina. 3. Desinfectar por fuera la máquina de baño maría con alcohol 4. Colocarse indumentaria necesaria (gorro, bata). 5. Se deposita el cacao molido en la maquina en baño María. 6. Casi siempre hay producto en la maquina Nota: después del primer refinado (elaboración del licor), el licor de cacao se deposita en baño maría para que permanezca caliente. Para hacer los chocolates finos se saca del baño maría, se refina nuevamente en los tiempos que se describirán más abajo. **Punto críticos a revisar:**

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.1.10. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL X: REFINADO

Actividad:	
Refinado	
Insumo a utilizar	**Proporción:**
A: pasta de cacao pre-molido	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Refinadora	
Ollas de acero inoxidable.	
Bolitas de acero inoxidable	
Frecuencia:	
Cuando tienen pedido	
Equipos de seguridad:	
Guantes	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
Aproximadamente 14 horas	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Lavarse las manos 2. Inspección visual de la máquina. 3. Desinfectar refinadora, tapón y bolitas de acero inoxidable con alcohol 4. Colocarse indumentaria necesaria (gorro, bata) 5. Colocar tapón en la parte inferior de la máquina. 6. Depositar las bolitas de acero inoxidable que ayudaran con el proceso de refinado. 7. Encender la refinadora. 8. Dejar calentar a 65ºC 9. Depositar la pasta de caco poco a poco hasta llenar la máquina. 10. Dejar refinado aproximadamente 14 horas. **Nota**: **Punto críticos a revisar:**
Se palpa con los dedos que no haya grumos y que el licor refinado este completamente liso, suave y sedoso, si no se coloca por un tiempo más en la refinadora.

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.1.11. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL XI: TEMPERADO

Actividad:	
Temperado	
Insumo a utilizar	**Proporción:**
A: licor refinado	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Espátula de acero inoxidable	
Olla de acero inoxidable	
Termómetro	
Mesa de mármol	
Frecuencia:	
Cuando tienen pedido	
Equipos de seguridad:	
Guantes	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
Aproximadamente 15 ó 20 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL

Pasos a seguir:

1. Lavarse las manos
2. colocarse indumentaria necesaria (gorro, bata, mascarilla, guante, zapato Cerrado, pantalones Largo y sin Accesorio).
3. Desinfectar Ponchera antes de usarla
4. Temperatura inicial es de 65 Grado
5. Después se mueve con la espátula, hasta llevarlo a temperatura de 28 grados.
6. Finalmente se deposita la pasta en los moldes

Punto críticos a revisar:

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.1.12. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL XII: MOLDEADO Y VIBRADO

Actividad:	
Moldeado y vibrado	
Insumo a utilizar	**Proporción:**
A: Chocolate con leche	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Moldes	
Frecuencia:	
Cuando tienen pedido	
Equipos de seguridad:	
Guantes	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
Aproximadamente 20 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Lavarse las manos 2. Colocarse indumentaria necesaria (gorro, bata, Mascarilla). 3. Se deposita la mezcla en los moldes 4. Se colocan los moldes llenos en la vibradora para sacar gases y que quede bien formado el chocolate, 2 minutos ~~máximo~~máximos. 5. Se dejan reposar los moldes alrededor de 4 horas a una temperatura entre 17 a 23 grados.
Punto críticos a revisar:

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.1.13. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL XIII: DESMOLDADO Y EMPAQUE

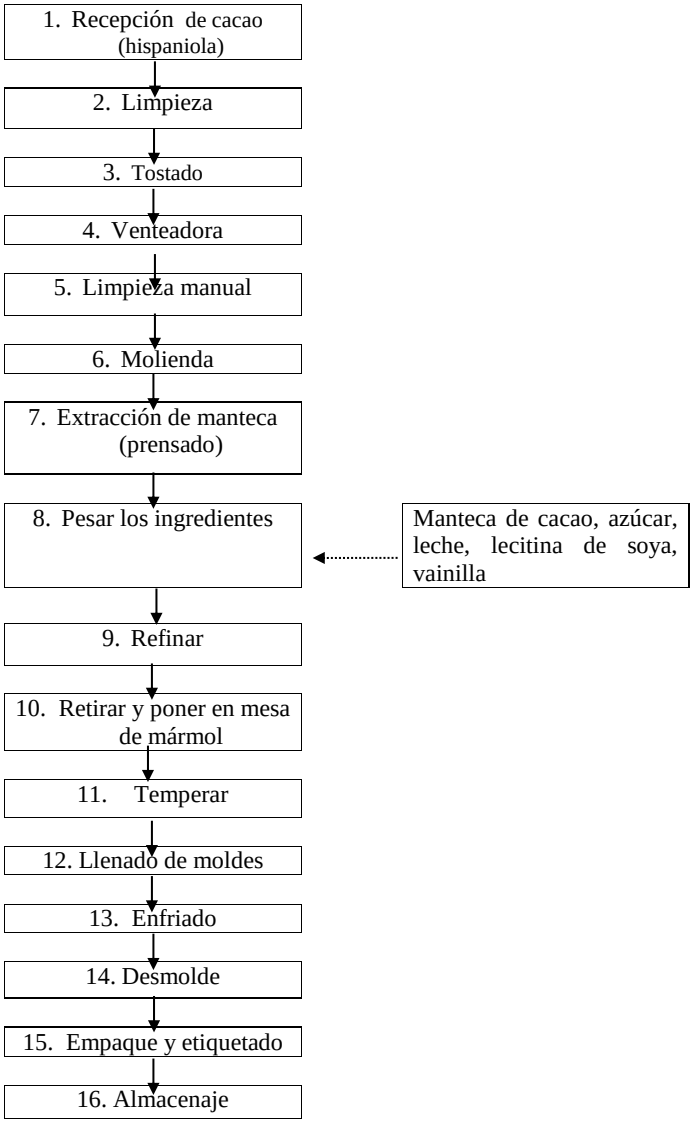
Actividad:	
Desmoldado y empaque	
Insumo a utilizar	**Proporción:**
A: chocolates con leche	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Moldes llenos	
Mesa de empaque	
Papel de envoltura y etiquetas	
Frecuencia:	
Cuando tienen pedido	
Equipos de seguridad:	
Guantes	
Bata	
Gorro	
Mascarillas	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL VIII
Pasos a seguir:
1. Lavarse las manos 2. Colocar equipo de seguridad (gorro, bata y mascarilla) 3. Desmoldar, haciendo movimientos laterales a los moldes, despacio para no romper el chocolate y depositar las tabletas en la mesa de empaque. 4. Envolver las tabletas en la primera envoltura; papel dorado. 5. Colocar segunda envoltura, la cual contiene la etiqueta. 6. Almacenar en área de almacén de productos terminados.
Punto críticos a revisar:

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.2 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE CHOCOLATE BLANCO



4.2.1. DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS:

Desde la recepción hasta el refinado, los procedimientos son iguales a los descritos para el chocolate con leche

4.2.2. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL XIV: EXTRANCION DE MANTECA Y PESADO

Actividad:	
Prensa para Extracción de Manteca	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A: licor de cacao (primer refinado de 30 minutos)	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Prensa	Ponchera plástica
Manga	
Espátula	
Perilla	
Frecuencia:	
Cada vez que hay pedido	
Equipos de seguridad:	
Gorro	
Bata	
Personal asignado:	
Personal de prensado	
Tiempo requerido:	
4 horas para un quintal de licor	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Lavarse las manos 2. Colocarse equipo de seguridad 3. Encender la prensa para que vaya calentando 4. Colocar el licor en la manga entre 6 a 9 libras de licor de cacao. 5. Se coloca la manga en la prensa 6. Se prensa durando 5 a 6 minutos hasta extraer toda la manteca. 7. Se retira la manteca de la prensa y se deja reposar por un día para que sedimente.
Puntos críticos a revisar:

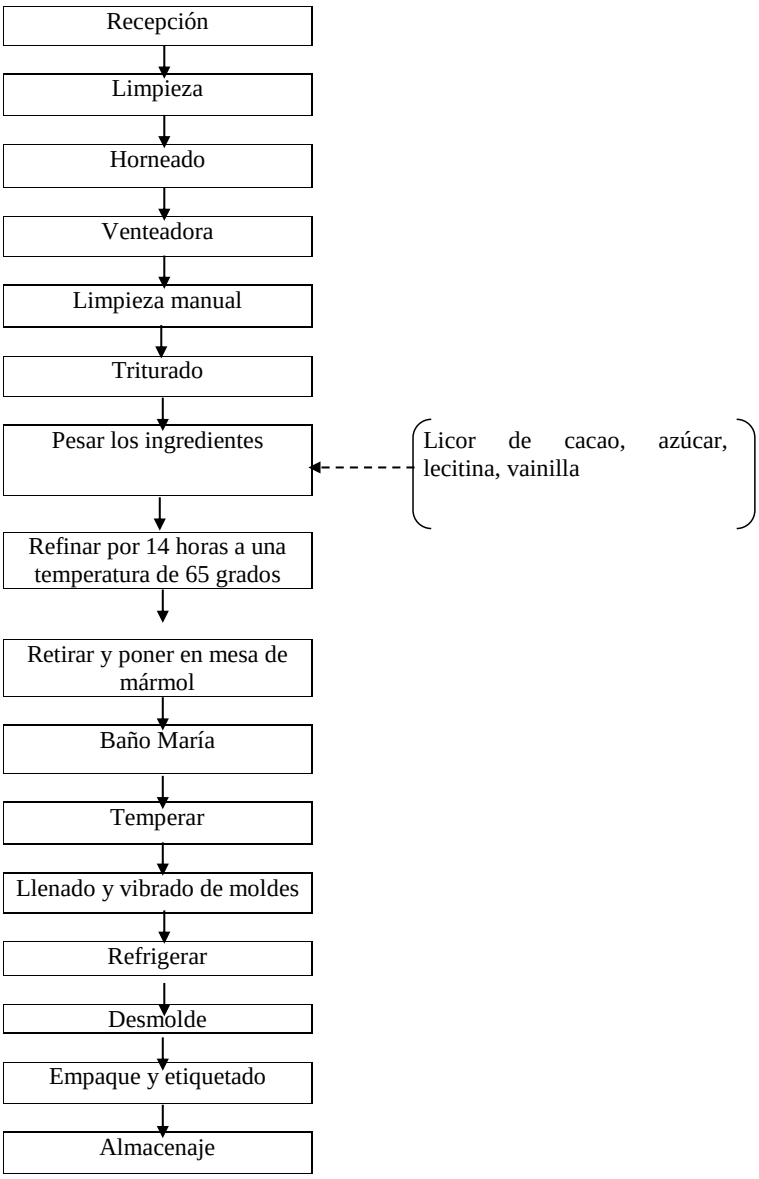
4.2.3. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL CHOCOLATE BLANCO XV: REFINADO/AGREGAR INGREDIENTES

Actividad:	
Refinado/agregar ingredientes	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A: Manteca de cacao	
B: Azúcar	
C: Lecitina de soya	
D: Leche	
D: Vainilla	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Refinadora	
Balanza	
Frecuencia:	
Cuando hay pedidos	
Equipos de seguridad:	
Gorro	
Bata	
Personal asignado:	
Encargada de proceso	
Tiempo requerido:	
De 12 a 14 horas	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Lavarse las manos 2. Colocarse equipo de seguridad 3. Encender la refinadora para que vaya calentando. 4. Se cuela la manteca que estaba en reposo desde el día anterior y se deposita en la refinadora para agregar ingrediente (azúcar, lecitina de soja, leche y vainilla). 5. Se refina durante 14 horas. 6. Se retira de la refinadora 7. Se tempera y se realiza los mismos pasos subsiguientes descritos para el chocolate con leche.
Puntos críticos a revisar:

NOTA: Desde el temperado hasta el almacenamiento son los mismos procedimientos descritos para el chocolate con leche.

4.3 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE CHOCOLATE NEGRO 70%



4.3.1. DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL CHOCOLATE NEGRO AL 70%:

Desde la recepción hasta la molienda para obtención del licor, los procedimientos son iguales a los descritos para el chocolate con leche

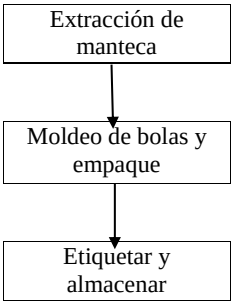
4.3.2. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL CHOCOLATE NEGRO 70% XVI: PESAR INGREDIENTES Y REFINADO.

Actividad:	
Peso de ingredientes y refinado	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A: Licor de cacao	
B: Azúcar	
C: Lecitina	
D: Vainilla	
E	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Refinadora	
Balanza	
Espátulas	
Frecuencia:	
Equipos de seguridad:	
Gorro	
Bata	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
14 horas	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Lavarse las manos. 2. Colocarse equipo de seguridad. 3. Encender la refinadora para que vaya calentando. 4. Separar y pesar porción necesaria de licor para obtener el chocolate negro y se deposita en la refinadora para agregar ingredientes (azúcar, lecitina de soja y vainilla). 5. Se refina durante 14 horas a una temperatura de 65 grados. 6. Se retira de la refinadora. 7. Se tempera y se realiza los mismos pasos subsiguientes descritos para el chocolate con leche.
Puntos críticos a revisar:

Elaborado por: _____
Actualizado: _____

4.4 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE BOLAS DE CACAO



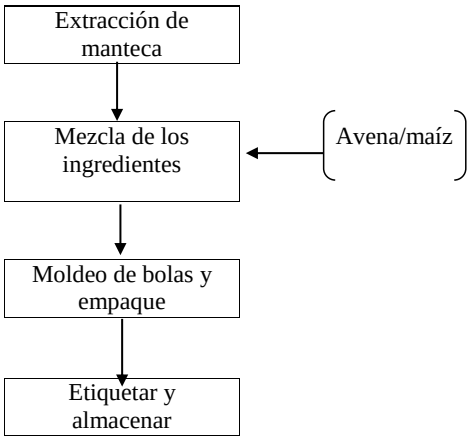
4.4.1. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL BOLAS DE CACAO XVII: EXTRACCION DE MANTECA.

Actividad:		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
Extracción de manteca		**Pasos a seguir:**
Insumo a utilizar	**Proporción**	1 Lavarse las manos 2 Colocarse equipo de seguridad 3 Encender la prensa para que vaya calentando 4 Colocar el licor en la manga entre 6 a 9 libras 5. Se coloca la manga en la prensa 6. Se prensa durando 5 a 6 minutos hasta extraer toda la manteca. 7. Se le extrae un 40% de la manteca al licor de cacao. 8. Se retira de la prensa en una ponchera plástica para que se refresque antes de moldear las bolas.
A: licor de cacao		
B:		
C:		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
Prensa		
Manga de tela		
Ponchera plástica		
Frecuencia:		
Cuando hay pedido		
Equipos de seguridad:		
Guante		
Gorro	bata	
Personal asignado:		
Personal de proceso		
Tiempo requerido:		**Puntos críticos a revisar:**
5 a 6 minutos		

4.4.2. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL BOLAS DE CACAO XVIII: EXTRACCION DE MANTECA.

Actividad:		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
Moldeo de bolas y empaque		**Pasos a seguir:**
Insumo a utilizar	**Proporción**	1. Se toma en la mano una cantidad de masa y se pesa en la balanza 107 gramos o 3.77 onzas. 2. Se le da la forma con la mano y se moldea con la mesa hasta obtener la forma ovalada y alargada característica. 3. Se envuelven en papel film transparente 4. Se les coloca la etiqueta. 5. Se almacena.
A:pasta de cacao		
B:		
C:		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
balanza	Etiquetas	
Papel film		
Frecuencia:		
Cuando hay pedido		
Equipos de seguridad:		
Bata		
Gorro		
Guantes		
Personal asignado:		
Personal del proceso		
Tiempo requerido:		
Tiempo necesario		**Puntos críticos a revisar:**

4.5 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE BOLAS DE CACAO CON CEREAL



4.5.1. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL BOLAS DE CACAO XIX: EXTRACCION DE MANTECA.

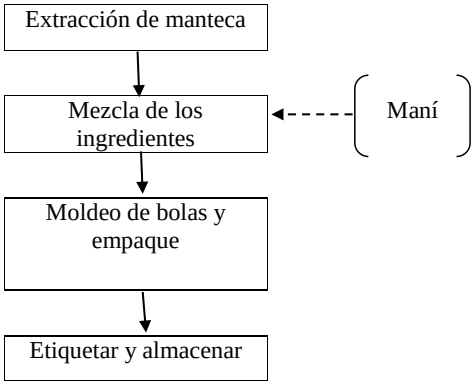
Actividad:		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
Extracción de manteca		**Pasos a seguir:**
Insumo a utilizar	**Proporción**	1. Lavarse las manos 2. Colocarse equipo de seguridad 3. Encender la prensa para que vaya calentando 4. Colocar el licor en la manga entre 6 a 9 libras 5. Se coloca la manga en la prensa 6. Se prensa durando 5 a 6 minutos hasta extraer toda la manteca. 7. Se le extrae un 20% de la manteca al licor de cacao. 8. Se retira de la prensa en una ponchera plástica para que se refresque antes de moldear las bolas.
A:licor de cacao		
B:		
C:		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
Manga		
Prensa		
Frecuencia:		
Equipos de seguridad:		
Bata		
Gorro		
Guantes		
Personal asignado:		
Tiempo requerido:		
3 minutos		**Puntos críticos a revisar:**

4.5.2. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL BOLAS DE CACAO XX: MEZCLA DE INGREDIENTES, MOLDEADO Y EMPAQUE.

Actividad:	
Mezcla de ingredientes, moldeado y empaque	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A:pasta de cacao	
B:maiz	
C:avena	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Papel film	
Balanza	
Etiquetas	
Frecuencia:	
Cuando hay pedido	
Equipos de seguridad:	
Bata	
Gorro	
Guantes	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. A la pasta obtenida, se le agrega cereal (maíz y avena) y se mezclan los ingredientes. 2. Se toma en la mano una cantidad de masa y se pesa en la balanza 107 gramos o 3.77 onza. 3. Se le da la forma con la mano y se moldea con la mesa hasta obtener la forma ovalada y alargada característica. 4. Se envuelven en papel film transparente y se le coloca la etiqueta. 5. Se les da forma requerida pequeña usando las manos. 6. Se envuelven en papel film transparente. 7. Se les coloca la etiqueta. 8. Se almacena.
Puntos críticos a revisar:

4.6 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE BOLAS DE CACAO CON MANI



4.6.1. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL BOLAS DE CACAO CON MANI XXI: EXTRACCION DE MANTECA.

Actividad:	
Extracción de manteca	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A:licor de cacao	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Manga	
Prensa	
Frecuencia:	
Cuando hay pedido	
Equipos de seguridad:	
Bata	
Gorro	
Guantes	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
5 a 6 minutos	

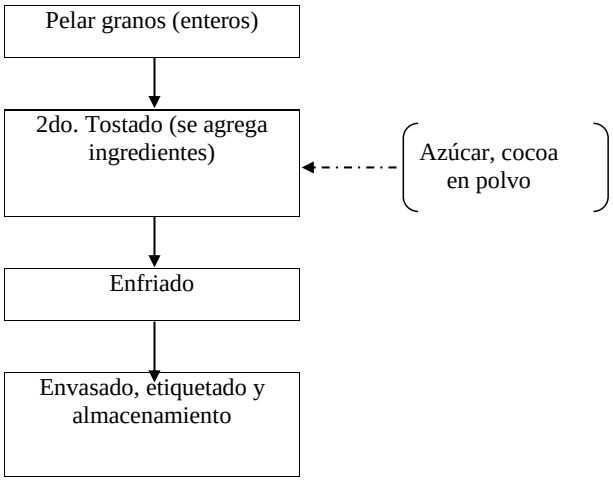
PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Lavarse las manos 2. Colocarse equipo de seguridad 3. Encender la prensa para que valla calentando 4. Colocar el licor en la manga entre 6 a 9 libras 5. Se coloca la manga en la prensa 6. Se prensa durando 5 a 6 minutos hasta extraer toda la manteca. 7. Se le extrae un 30% de la manteca al licor de cacao.
Puntos críticos a revisar:

4.6.2. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL BOLAS DE CACAO CON MANI XXII: MEZCLA DE INGREDIENTES-EMPAQUE Y ETIQUETADO

Actividad:	
Mezcla de ingredientes-empaque y etiquetado	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A:mani	
B:pasta de cacao	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Caldero	
Licuadora	
Balanza	
Papel film	
Etiquetas	
Frecuencia:	
Cuando hay pedido	
Equipos de seguridad:	
Bata	
Gorro	
Guantes	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Antes de mezclar el maní, el mismo se recibe, se limpia. 2. Se tuesta 3. Se limpia de la cascarilla 4. Se tritura en la licuadora 5. A la pasta obtenida de cacao, se le agrega el maní triturado y se mezclan los ingredientes. 6. Se les da forma requerida pequeña usando las manos. 7. Se envuelven en papel film transparente. 8. Se les coloca la etiqueta. 9. Se almacena.
Puntos críticos a revisar:

4.7 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE GRANOS DE CACAO REVESTIDOS



4.7.1. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL BOLAS DE CACAO CON MANI XXIII: DESCASCARAR GRANOS CACAO

Actividad:		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
DESCASCARAR GRANOS CACAO		**Pasos a seguir:**
Insumo a utilizar	**Proporción**	1. Los granos de cacao se pelan a mano. 2. Se descascarillan o limpian nuevamente. 3. Se seleccionan los granos que están enteros.
A:Granos tostados de cacao		
B:		
C:		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
Cuchillo		
Frecuencia:		
Cuando hay pedido		
Equipos de seguridad:		
Bata		
Gorro		
Personal asignado:		
Personal de proceso		
Tiempo requerido:		
Tiempo necesario		**Puntos críticos a revisar:**

Nota: antes de pasar al siguiente paso para la preparación de los granos revestidos se debe preparar la cocoa especial para este fin, la cual se utilizará para las dos variantes de granos revestidos. A continuación, se describe el proceso.

4.7.2. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL BOLAS DE CACAO CON MANI XXIV: COCOA PARA GRANOS REVESTIDOS.

Actividad:	
Pesar ingredientes y mezclar	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A: Licor de cacao	4 libras
B: Azúcar	11 libras
C: Canela	15 gramos
D: Clavo dulce	10 gramos
Utensilios o equipos a utilizar:	
Frecuencia:	
Cuando hay pedido	
Equipos de seguridad:	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
4 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Pesar los ingredientes requeridos (licor de cacao, azúcar, canela, clavo de olor) 2. Mezclar bien los ingredientes. 3. Una vez mezclados los ingredientes, se envasa la mezcla obtenida. 4. Se almacena y se utiliza en la medida en que sea requerido.
Puntos críticos a revisar:

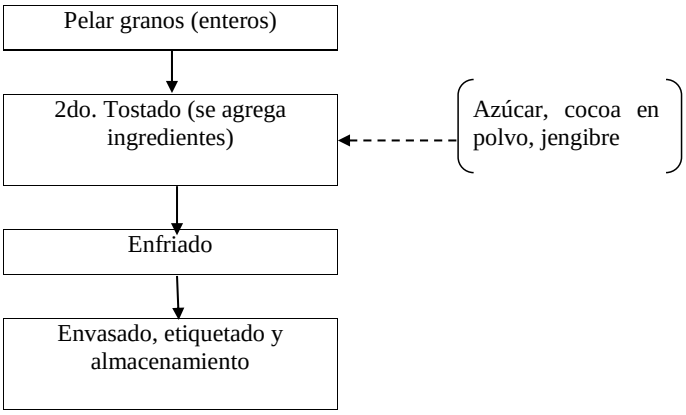
4.7.2. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL BOLAS DE CACAO CON MANI XXVI: SEGUNDO TOSTADO.

Actividad:		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
Segundo tostado		**Pasos a seguir:**
Insumo a utilizar	**Proporción**	1. Se pesan los ingredientes que se utilizarán. 2. Se mezclan los ingredientes. 3. Se coloca en la estufa una olla de teflón durante cinco (5) minutos, revolviendo constantemente.
A: Azúcar		
B: Cocoa (para granos revestidos)		
C: granos de cacao		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
Olla de teflón		
Estufa		
Espátula		
Frecuencia:		
Cuando hay pedido		
Equipos de seguridad:		
Bata		
Gorro		
Personal asignado:		
Personal de proceso		
Tiempo requerido:		
Tiempo necesario		**Puntos críticos a revisar:**

4.7.3. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL BOLAS DE CACAO CON MANI XXVII: ENFRIADO, ENVASE Y ALMACENAMIENTO

Actividad:		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
Enfriado, envase y almacenamiento		**Pasos a seguir:**
Insumo a utilizar	**Proporción**	1. Se retiran los granos de la estufa. 2. Se ponen a enfriar en la mesa de mármol. 3. Se envasan en frasco por cada media libra. 4. Se tapan. 5. Se sellan. 6. Se le coloca la etiqueta. 7. Se almacena.
A: Granos revestidos		
B:		
C:		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
Mesa de mármol		
Espátula		
Frascos plásticos		
Tapas –sellos		
Etiquetas		
Frecuencia:		
Cuando hay pedido		
Equipos de seguridad:		
Bata		
Gorro		
Personal asignado:		
Personal de proceso		
Tiempo requerido:		
Tiempo necesario		**Puntos críticos a revisar:**

4.8 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE GRANOS DE CACAO REVESTIDOS CON JENGIBRE

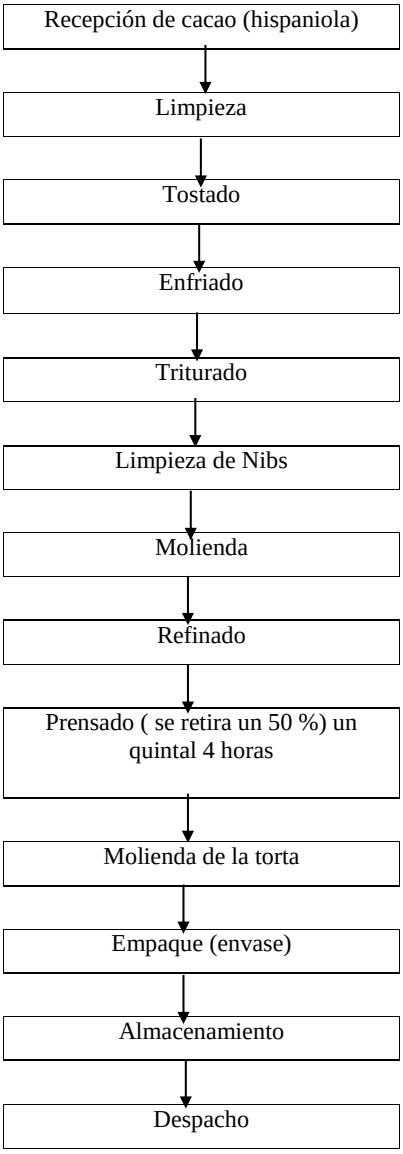


4.8.1 PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL BOLAS DE CACAO CON MANI XXVIII: SEGUNDO TOSTADO-PREPARACION DEL JEGIBRE

Los pasos son iguales a los descritos para los granos revestidos, con la única diferencia de la preparación del jengibre el cual se describe a continuación.

Actividad:		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
Segundo tostado		**Pasos a seguir:**
Insumo a utilizar	**Proporción**	1. El jengibre se recibe, se limpia se pela, se lava, 2. Se guaya o ralla 3. Se hierve y se deja reposar un día antes y se pone en refrigerador. 4. Pasado este tiempo, se pesan los ingredientes que se utilizarán. 5. Se mezclan los ingredientes. 6. Se colocan en la estufa una olla de teflón durante cinco (5) minutos, revolviendo constantemente. 7. Se retiran los granos de la estufa. 8. Se ponen a enfriar en la mesa de mármol. 9. Se envasan en frasco por cada media libra. 10. Se tapan. 11. Se sellan. 12. Se le coloca la etiqueta. 13. Se almacena.
A: Azúcar		
B: Cocoa (para granos revestidos)		
C: Jengibre		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
Mesa de mármol		
Espátula		
Frascos plásticos		
Tapas –sellos		
Etiquetas		
Frecuencia:		
Cuando hay pedido		
Equipos de seguridad:		
Bata		
Gorro		
Personal asignado:		
Personal de proceso		
Tiempo requerido:		
Tiempo necesario		**Puntos críticos a revisar:**

4.9 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE COCOA EN POLVO

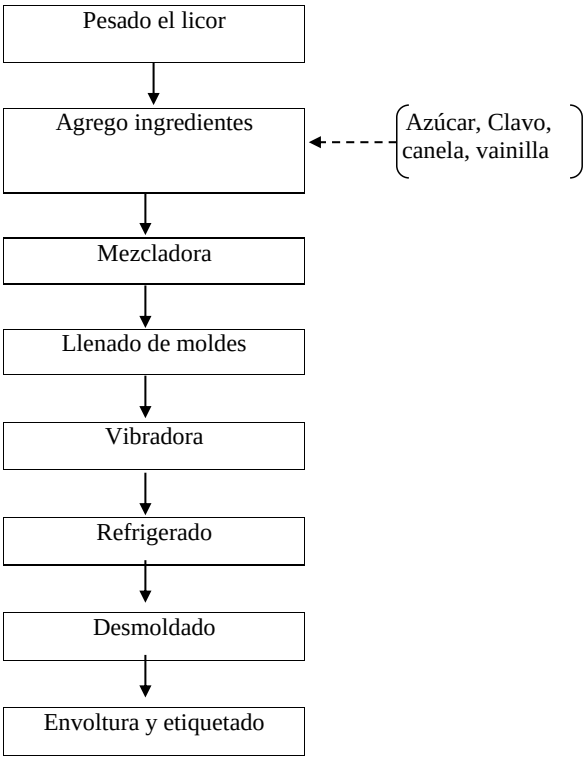


4.9.1. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL COCOA EN POLVO XXIX.

Actividad:	
Segundo tostado	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A:	
Pasta del cacao	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Cedazo	
Bolsas	
Prensa	
Frecuencia:	
Cuando hay pedido	
Equipos de seguridad:	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
Tiempo necesario	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Prensado (se retira un 50 %) un quintal 4 horas 2. Molienda de la torta 3. Se saca de la prensa y se lleva al refrigerador por 24 horas, se muele en el molino, un quintal-30 minutos, se pasa por un cedazo, si no se empaca el mismo día, se guarda en tambor de acero inoxidable en temperatura controlada (aire acondicionado). 4. Se empaca en bolsas de 8 onza
Puntos críticos a revisar:

4.10 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE TABLETAS DE CHOCOLATE

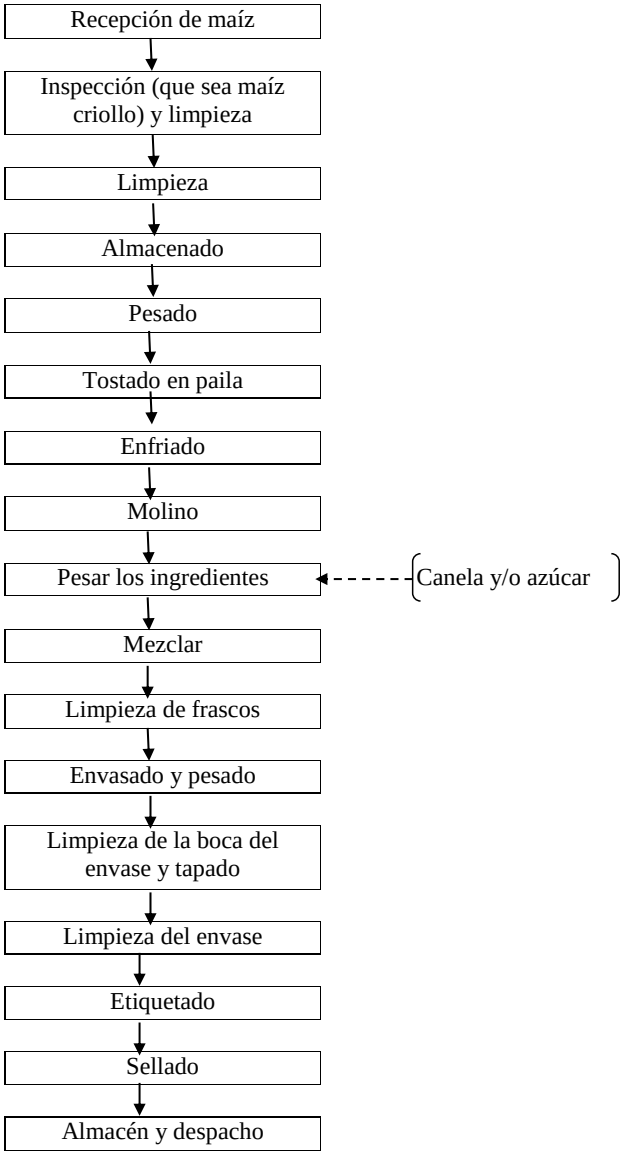


4.10.1. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL TABLETAS DE CHOCOLATE XXX.

Actividad:	
TABLETAS DE CHOCOLATE	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A: Licor de cacao	
B:Azucar molida	
C: Clavo de olor	
D:Canela	
E: Vainilla	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Cajas y etiquetas	
Kilo	
Papel vejiga	
Frecuencia:	
Cuando hay pedido	
Equipos de seguridad:	
Gorro	
Bata	
Personal asignado:	
Empleadas	
Tiempo requerido:	
Tiempo necesario	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
Antes de iniciar se debe moler el azúcar como sigue: 1. Se compra un saco de azúcar, se pesa y se lleva al molino por 25 minutos aproximadamente. Se realiza el proceso dos veces para que quede mejor refinada 2. Se pesa la cantidad de licor de cacao necesaria. 3. Se agregan los ingredientes: Clavo, canela, vainilla, azúcar molida. 4. Se coloca el licor con los ingredientes en la mezcladora por media hora. 5. Se retira de la mezcladora y se llenan los moldes 6. Se colocan los moldes en la mesa vibradora por alrededor de 5 minutos 7. Se retiran los moldes de la mesa y se colocan en el refrigerador de 5 a 10 minutos. 8. Se desmoldan las tabletas de chocolate y se envuelven en papel vejiga, se coloca etiqueta, se empacan en cajas de 9 tablas y se almacenan.
Puntos críticos a revisar:

4.11 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE GOFIO DE MAIZ



4.11.1. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL DE GOFIO DE MAIZ XXXI: RECEPCION DEL MAIZ

Actividad:		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
RECEPCION DE MAIZ		**Pasos a seguir:**
Insumo a utilizar	**Proporción**	1. Se recibe el maíz. 2. Se revisa a ver si tiene gorgojos o moho. 3. Se pesa (sacos de 50 kilos) 4. Se inspecciona que sea maíz criollo 5. Se deposita el maíz en bandeja plásticas. 6. Se le retiran piedras, tusa, granos dañados, pelusas. 7. Se deposita en tambores plásticos y se almacena tapado
A: maíz		
B:		
C:		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
Kilo		
Bandeja y poncheras plásticas		
tambores plásticos		
Frecuencia:		
Equipos de seguridad:		
Bata		
Gorro		
Personal asignado:		
Empleadas		
Tiempo requerido:		
15 minutos		**Puntos críticos a revisar:**

Elaborado por: _____
Actualizado: _____

4.11.2. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL DE GOFIO DE MAIZ XXXII: TOSTADO Y ENFRIADO DEL MAIZ

Actividad:		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
TOSTADO Y ENFRIADO DEL MAIZ		**Pasos a seguir:**
Insumo a utilizar	**Proporción**	1. Se pesa el maíz (aproximadamente 12/13 libras) 2. Se deposita en un caldero que está a la leña. 3. Se tuesta por 30 minutos aproximadamente, moviéndolo constantemente con el Palo de olla. 4. Se deposita el maíz tostado en garrafón de acero inoxidable para que se enfríe. 5. Se deja enfriar
A: maíz		
B:		
C:		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
Paila		
Palo de olla o pala de madera		
Garrafón de acero inoxidable		
Frecuencia:		
Equipos de seguridad:		
Gorro		
Bata		
Personal asignado:		
Personal de proceso		
Tiempo requerido:		
30 minutos		**Puntos críticos a revisar:**

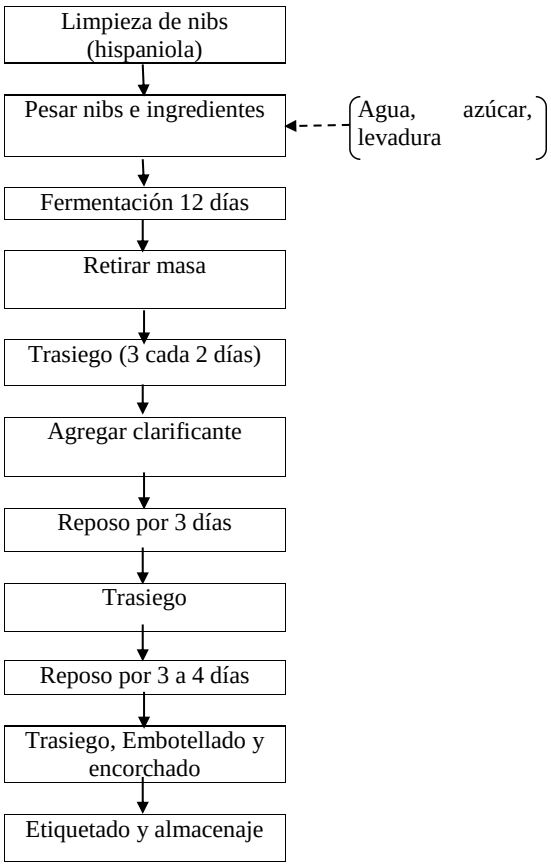
4.11.3. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL DE GOFIO DE MAIZ XXXIII: MOLIDO DEL MAIZ Y AGREGAR INGREDIENTES

Actividad:		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
MOLIDO		**Pasos a seguir:**
Insumo a utilizar	**Proporción**	1. Colocarse equipo de seguridad 2. Limpieza del molino (pasar paño para quitar polvo de maíz) 3. Se deposita 20/30 libras en el molino de maíz y se muele por alrededor de 15 minutos. 4. Se pesan los ingredientes, para el gofio clásico, solo azúcar, de lo contrario de pesa también canela 5. En un envase cromado se colocan el maíz molido y azúcar. 6. Mezclar bien.
A: maíz tostado		
B: azúcar		
C: canela		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
Molino		
Ponchera plástica		
Peso		
Pala plástica		
Frecuencia:		
Cuando hay pedido		
Equipos de seguridad:		
Guantes		
Bota		
Gorro		
Personal asignado:		
Personal de proceso		
Tiempo requerido:		
5 minutos (1 quintal = 30 minutos)		**Puntos críticos a revisar:**

4.11.4. PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL DE GOFIO DE MAIZ XXXIV: LIMPIEZA DE FRASCOS, ENVASE, ETIQUETADO Y ALMACENADO

Actividad:		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
LIMPIEZA DE FRASCOS		**Pasos a seguir:**
Insumo a utilizar	**Proporción**	1. Colocarse el equipo de seguridad 2. Con un paño humedecido con alcohol se limpian los frascos y las tapas. 3. Se llenan los envases y las bolsas con una espátula: a. Bolsas: ½ libra b. Frascos: 7 onzas 4. Se tapan. 5. Los frascos se limpian nuevamente y luego se le colocar el liner con blower para sellarlos. 6. Se etiquetan y se le colocan la fecha de vencimiento. 7. Las bolsas son selladas en una maquina selladora y luego se etiquetan. 8. Se empacan en bolsas más grandes de 12 unidades y se coloca otra etiqueta a este empaque. 9. Se almacenan para su despacho.
A: alcohol		
B:		
C:		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
Paños		
Bolsas		
Frascos		
Etiquetas		
Blower	Liner (sello)	
Frecuencia:		
Equipos de seguridad:		
Bota		
Gorro		
Personal asignado:		
Personal de proceso		
Tiempo requerido:		
2 horas para limpiar 100 frascos		**Puntos críticos a revisar:**
Se llenan 240 frascos en un día		
Se llenan 89 bolsas en una hora		

4.12 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE LICOR DE CACAO

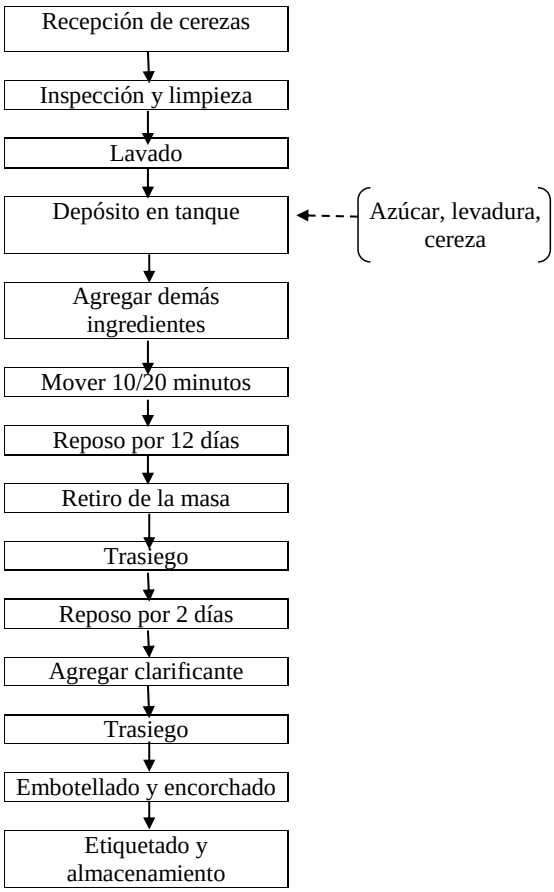


4.12.1 PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL DE LICOR DE CACAO XXXVI

Actividad:	
ELABORACION DEL LICOR DE CACAO	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A:Nibs de cacao	E: clarificante
B:agua	
C:azúcar	
D:levadura	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Tanques de acero inoxidable	
Manguera	
Botellas	
Balanza	
Colador	
Frecuencia:	
Cuando hay pedido	
Equipos de seguridad:	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
Alrededor de 25 días	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se pesan los ingredientes 2. Se agrega en un envase agua embotellada, Azúcar, Levadura y los nibs 3. Se colocan en tanque de acero inoxidable 4. Se deja fermentar por 12 días, sin mover 5. El día 12 se le retira la masa con un colador 6. Se realiza el primer trasiego 7. Se pasa a otro tanque de acero inoxidable y se deja reposar por dos días y se realiza un segundo trasiego, se repite el proceso y al tercer trasiego se agrega el clarificante 8. Se deja reposar por 3 días y luego se realiza un trasiego para retirar clarificante. 9. Se deja reposar por tres o 4 días mas 10. Se coloca en cubeta y se va trasegando y embotellando al mismo tiempo. 11. Se le coloca la cápsula y se le da calor con un blower para que adquiera la forma de la botella. 12. Se coloca la etiqueta en la parte delantera y trasera. 13. Se almacena para su despacho. **Nota:** Se reciben las botellas (preferiblemente de color verde claro) y se colocan en el almacén. Cuando se van a utilizar, las botellas se lavan con jabón y agua, y se ponen en un escurridor.
Puntos críticos a revisar:

4.13 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE VINO DE CEREZAS

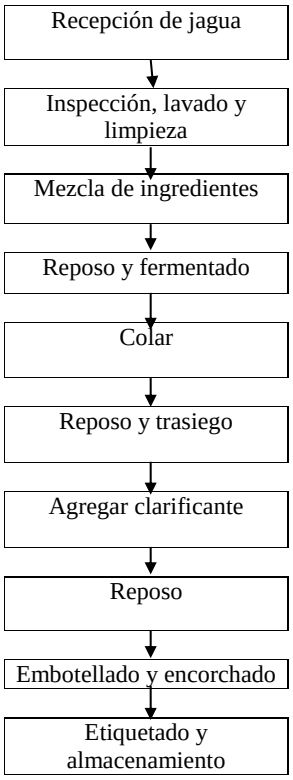


4.13.1 PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL DE VINO DE CEREZAS XXXVII

Actividad:	
VINO DE CEREZA	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A:cerezas frescas	E: clarificante
B:agua	
C:azúcar	
D:levadura	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Tanques de acero inoxidable	
Manguera	
Botellas	
Balanza	
Colador	
Frecuencia:	
Cuando hay pedido	
Equipos de seguridad:	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
Alrededor de 25 días	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se reciben las cerezas y se revisan para verificar que no tengan plagas. 2. Se contabilizan las cerezas. (se pesan las cubetas para saber cuántas libras traen y poder hacer la mezcla 3. Se lavan con agua clorinada (50 ppm de cloro, es decir 1.25 ml por cubeta de agua de 5 galones) 4. Se enjuagan 5. Se deposita en el tanque con los demás ingredientes. 6. Se repite de aquí en adelante los mismos procesos que para el vino de cacao
Puntos críticos a revisar:

4.14 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE VINO DE JAGUA

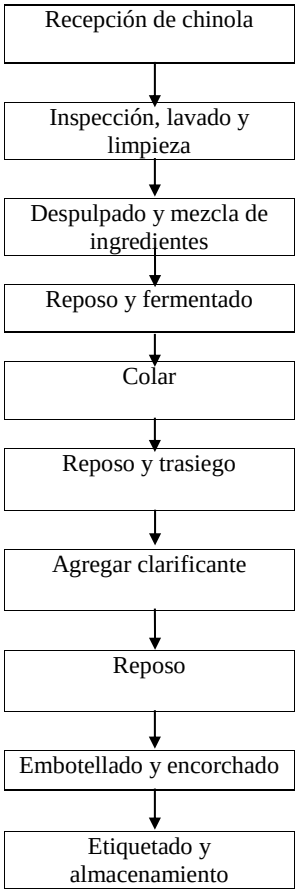


4.14.1 PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL DEVINO DE JAGUA XXXVIII: RECEPCION DE JAGUA

Actividad:	
VINO DE JAGUA	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A:Jaguas frescas	E: clarificante
B:agua	
C:azúcar	
D:levadura	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Tanques de acero inoxidable	
Manguera	
Botellas	
Balanza	
Colador	
Frecuencia:	
Cuando hay pedido	
Equipos de seguridad:	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
Alrededor de 25 días	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se reciben las jaguas y se revisan para verificar que no tengan plagas. 2. Se pesan las jaguas. 3. Se lavan las jaguas con agua del grifo y luego con agua potable. 4. Se retiran las impurezas. 5. Se pesan las jaguas. 6. Se cortan en dos pedazos 7. Se pesan los ingredientes (trozos de jagua, azúcar, levadura). 8. Se procede como lo descrito para la elaboración del vino de cacao.
Puntos críticos a revisar:

4.15 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE VINO DE CHINOLA

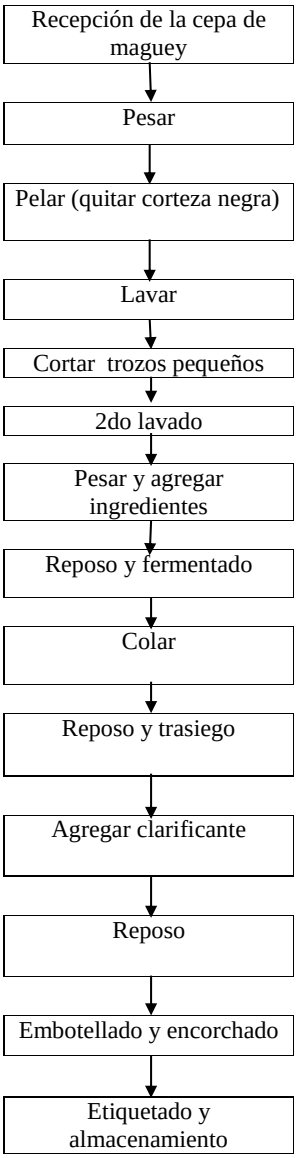


4.15.1 PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL DE VINO DE CHINOLA XXXIX

Actividad:	
VINO DE CHINOLA	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A:Chinolas frescas	E: clarificante
B:agua	
C:azúcar	
D:levadura	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Tanques de acero inoxidable	
Manguera	
Botellas	
Balanza	
Colador	
Frecuencia:	
Cuando hay pedido	
Equipos de seguridad:	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
Alrededor de 25 días	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se reciben las chinolas y se revisan para verificar que no tengan plagas y se cuentan 2. Se lavan 3. Se cortan en dos 4. Se retira la pulpa 5. Se pesa para agregar ingredientes 6. Se procede en lo adelante como con el vino de cacao
Puntos críticos a revisar:

4.16 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE VINO DE MAGUEY



4.16.1 PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL DE VINO DE CHINOLA XL

Actividad:	
VINO DE CHINOLA	
Insumo a utilizar	**Proporción**
A:cepa de maguey	E: clarificante
B:agua	
C:azúcar	
D:levadura	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Tanques de acero inoxidable	
Manguera	
Botellas	
Balanza	
Colador	
Frecuencia:	
Cuando hay pedido	
Equipos de seguridad:	
Bata	
Gorro	
Personal asignado:	
Personal de proceso	
Tiempo requerido:	
Alrededor de 25 días	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se recibe la cepa de maguey 2. Se pesa 3. Se pela la cepa (quitar corteza negra) 4. Se realiza el primer lavado 5. Se corta la cepa en trozos pequeños 6. Se realiza el segundo lavado 7. Se pesan los trozos cortados y los demás ingredientes. 8. Se procede en lo adelante como con el vino de cacao
Puntos críticos a revisar:

CAPITULO 5. CONTROL DE PLAGAS

Las plagas son una gran amenaza en la industria de alimentos no solo por lo que consumen y destruyen sino también porque los contaminan con saliva, orina, materias fecales y la suciedad que llevan adheridas al cuerpo.

Se consideran plagas a los roedores (ratas y ratones), insectos voladores (moscas y mosquitos), insectos rastreros (cucarachas y hormigas) y taladores (gorgojos y termitas), las aves que anidan en los alrededores o en los techos de la planta, y los murciélagos. También se consideran plagas los animales domésticos (gatos, perros, cerdos, entre otros).

Las plagas entran a las plantas de procesamiento en diferentes formas por lo que debe mantenerse una constante vigilancia para detectar a tiempo su presencia, demás sienten mayor interés, porque en la fábrica encuentran condiciones favorables para quedarse, vivir y multiplicarse como seres vivos: agua, comida y albergue. Todas las áreas de las plantas de procesamiento deben mantenerse libres de plagas.

Las formas más habituales de entrada de las plagas a la planta de procesamiento son:

- En las cajas, sacos, bolsas de insumos, verduras, harinas y granos, etc.
- En empaques provenientes de proveedores con infestación de plagas.
- Dentro y sobre las materias primas.
- En los contenedores.
- A través de puertas, ventanas, ductos, sifones desprotegidos.

Hay algunas plagas que son muy especiales y su presencia en las fábricas de alimentos generalmente es causada por malos hábitos de las personas; es el caso de animales domésticos como los perros y gatos, y algunos animales silvestres como aves y murciélagos. En tales casos no se recomienda su eliminación puesto que son especies útiles para el hombre, simplemente deben reforzarse las medidas de seguridad para evitar que entren como son:

- Cerrar todas las aberturas que permitan su paso.
- Eliminar sitios en los cuales puedan anidar o refugiarse: aleros, inservibles, equipos viejos en desuso, etc.
- Realizar inspecciones periódicas para verificar y eliminar posibles puertas de entrada.
- Mantener cerradas las puertas.
- Proteger con malla las ventanas o abertura de ventilación.
- Evitar dejar restos de alimentos que puedan servir de polos de atracción.

En el mercado se ofrecen otra cantidad de elementos para ahuyentar esas plagas: sonido ultrasónico, silbatos, cañones de pólvora, siluetas de predadores; algunas son efectivas por unos pocos días hasta que las plagas se acostumbran.

En resumen, el mejor control de plagas es el que se basa en la prevención como, por ejemplo: no brindarles **agua**, no brindarles **comida** y no ofrecerles **albergue**.

5.1 MÉTODOS PARA CONTROLAR LAS PLAGAS

Existen métodos para controlar las plagas, los dos primeros que se señalan debajo son preventivos y el tercero es curativo pues se basa en la eliminación física de estas.

5.1.1 Protección de las instalaciones

Para evitar que las plagas entren a la planta de procesamiento se debe:

- Mantener el entorno limpio y libre de acumulación de objetos inservibles, malezas, charcos, depósitos de basuras y cualquier otra cosa que las atraiga. Esto es lo que se llama barrera sanitaria que no es más que crear un espacio libre que separa suficientemente la planta de las fuentes de infestación.
- Instalación de barreras de exclusión, como son:
    - **Cedazos o mallas anti insectos**: son colocados en las ventanas o puertas para evitar el ingreso de insectos atraídos por los olores fuertes.
    - **Puertas**: las puertas deben abrir hacia afuera y contar con cierre automático, para que los insectos voladores no ingresen cuando son abiertas.
    - **Bandas de hule**: son colocadas en las puertas y portones para cerrar los espacios que pudieran quedar entre ellas. Con estas bandas se reducen las posibilidades de ingresar insectos rastreadores o roedores.
    - **Cortinas plásticas**: se instalan colgando de estructuras desmontables, teniendo el cuidado de cerrar los espacios superiores e inferiores, el traslape entre las cintas de la cortina es de 2.5 cm.
    - **Lámparas**: para evitar que la iluminación externa sirva de atrayente para los insectos, las luminarias de mercurio serán sustituidas por bombillo de vapor de sodio de alta presión, ya que emite muy poca radiación ultravioleta. Los rayos ultravioletas son los que atraen los insectos al anochecer. Las lámparas externas deben ubicarse a 30 metros de distancia de puertas y ventanas.
    - **Trampas:** se colocan a las salidas de los sistemas de drenaje para que sirvan para recoger los sólidos que puedan servir como alimento para los insectos o roedores y como barrera para evitar su ingreso.
    - **Electrocutores de insectos:** Los electrocutores de insectos se ubicarán cerca de las áreas de ingreso, preferiblemente a la altura de la vista y en una posición tal

que no sean visibles desde el exterior a través de puertas o ventanas, para evitar que la luz ultravioleta que producen atraiga insectos del exterior. Los electrocutores que se coloquen en las áreas de proceso estarán como mínimo a tres metros de distancia de las áreas de trabajo, recipientes, canastas o cestas que son usadas para producto comestible. No se colocarán en los andenes de descarga de materia prima o carga de producto terminado, para evitar que sirvan de atractivo para los insectos voladores, además, su acción se ve reducida por la luz ultravioleta del sol. Para mantener la eficacia de estos dispositivos la lámpara de luz ultravioleta será cambiada con la frecuencia que recomiende la casa fabricante. Existen aturdidores de insectos que combinan las lámparas de luz ultravioleta con la trampa adhesiva, deben ubicarse a dos metros de las áreas de trabajo.

- **Rejillas anti ratas:** se colocan en desagües, sifones y conductos que comuniquen la planta con el exterior.

- Otros métodos preventivos son los siguientes:
  - **Tarimas*:*** El uso de tarimas de 30 cm de altura y retiradas a 30 cm de la pared, eliminan posibles sitios de refugio para insectos o roedores. Las tarimas deben usarse en todas las bodegas incluyendo el taller de mantenimiento. Todos los equipos que se encuentren en desuso en el área externa se colocarán sobre tarimas.
  - **Áreas verde**s: La vegetación se mantendrá recortada, se mejorarán los desniveles en caso necesario para evitar la formación de charcos.
  - **Localización y sellado de cuevas*:*** Los agujeros o cuevas que se observen en el suelo se tratarán con relentecidas y se sellarán usando grava o piedras pequeñas, compactadas.

5.1.2 Saneamiento básico

El segundo método tiene que ver con el saneamiento básico para evitar que las plagas obtengan refugio y alimento. El plan de saneamiento debe contemplar al menos los siguientes aspectos:

- Eliminación de todos los criaderos en el entorno de edificios.
- Ejecutar un plan de mantenimiento preciso, sellando fisuras, grietas y otros sitios que pueden servir como escondite.
- Controlar la sanidad de los empaques que van a entrar a la planta y no guardar en los almacenes aquellos que sean sospechosos. Es preferible colocar las materias primas en envases propios y eliminar los externos.
- Almacenar cuidadosamente, sobres estibas y dejando espacios para poder realizar inspecciones de rutina en los mismos.
- Mantener limpio y protegido el área de almacenamiento de desechos, especialmente orgánicos, y disponerlos sanitariamente todos los días.

- Mantener limpios y tapados todos los recipientes que se utilizan para recolectar residuos en la planta.
- Mantener limpia la red de recolección de residuos líquidos.
- No permitir el almacenamiento de objetos o materiales inservibles o elementos atrayentes.
- Mantener un programa de limpieza y desinfección de los alrededores, de la planta y de los equipos y utensilios.

5.1.3 Eliminación de las plagas

Para eliminar las plagas es importante tener en cuenta los siguientes aspectos cuando se plantea la necesidad de utilizar productos químicos (plaguicidas):

- Los productos que se empleen deben tener registro sanitario y ser aprobados para su uso por las autoridades de salud y de sanidad vegetal del Ministerio de Agricultura. Se recomienda el uso de productos anticontaminantes y para el control de insectos se recomienda especialmente las *peritrinas*.
- Las termitas o comején requieren de controles especiales.
- La eliminación de plagas debe siempre ejecutarse por empresas o personas debidamente calificadas y autorizadas por las autoridades de salud. Cualquier tratamiento químico que se utilice debe garantizar la no contaminación de los productos.

La eliminación debe hacerse con base a un programa específico para cada área de la planta el cual debe incluir como mínimo los siguientes aspectos:

- Identificación de la plaga.
- Mapeo de lugares de riesgos señalando los puntos críticos de control, las actividades de saneamiento básico y la localización de trampas y cebos.
- Plan de monitoreo y verificación.
- Registros de control y evaluación.
- Plan de contingencia en caso de accidentes.
- Listado de productos utilizados, concentraciones, modo de aplicación y antídotos.
- Plan de educación sanitaria y difusión del mismo a todos los empleados.

Solo se deben utilizar plaguicidas cuando otras medidas no sean eficientes. Al hacer uso de plaguicidas se tienen que proteger utensilios, equipos y productos. Después de aplicar los plaguicidas se debe evitar que queden residuos por lo que se recomienda limpiar cuidadosamente las áreas afectadas.

Todo producto plaguicida no deberá guardarse dentro del almacén de materias primas, sino en un almacén especial diseñado para estos fines para que no constituya un riesgo.

CAPITULO 6. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANITIZACIÓN (POES)

Los **Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización (POES)** son métodos prescritos específicamente para procedimientos que involucran tareas de limpieza y desinfección.

La coordinación estrecha entre las BPM y las exigencias sanitarias son la base para la producción de alimentos inocuos. Los POES son programas que están considerados dentro de las BPM, pero por su relevancia hay que separarlos, analizarlos y ejecutarlos de tal manera que den resultados inmediatos.

Los POES definen claramente los pasos a seguir para asegurar los requisitos de limpieza y desinfección. Deben precisar:

- Qué se limpiará y desinfectará
- Con qué se deberá realizar la limpieza y desinfección
- Cuándo se deberá limpiar y desinfectar
- Cómo se deberá limpiar y desinfectar
- Quién realizará la limpieza y desinfección
- Quién supervisará la limpieza y desinfección

La seguridad y calidad de un alimento, está ligada íntimamente con los procedimientos de limpieza y desinfección que sean aplicados en cada una de las etapas del proceso, por ello cada empresa procesadora de alimentos debe implantar sistemas seguros que permitan remover y eliminar todos los residuos producidos durante las operaciones de producción.

La razón por la que se limpian y desinfectan las superficies que contactan con los alimentos y el ambiente es para ayudar en el control microbiológico y químico. Si se realiza con eficacia y en el momento apropiado, su efecto neto será la eliminación de estos contaminantes.

En la mayoría de las ocasiones la limpieza y desinfección son acciones puestas en práctica conjuntamente para reducir el número de gérmenes existentes en diversas superficies.

La limpieza y desinfección se consideran conceptos interrelacionados, ya que ambos realizados conjuntamente constituyen lo que se llama higienización, que es el efecto que busca la industria dedicada a la manipulación y elaboración de alimentos.

Higienización = Limpieza + Desinfección

6.1 LIMPIEZA

La limpieza se encarga de remover todos los materiales indeseables (residuos de alimentos, microorganismos, mugre, entre otros), que proporcionan los nutrientes necesarios para la multiplicación microbiana, que se encuentran en la superficie de la planta y en el equipo de proceso, dejando superficies limpias a simple vista y sin residuos del agente de limpieza. En resumidas cuentas, una buena limpieza debe reducir considerablemente la población microbiana por simple efecto mecánico de arrastre.

La efectividad de un programa de limpieza depende generalmente de:

- Tipo y la cantidad de material a remover.
- Propiedades químicas y fisicoquímicas del agente de limpieza (ácido o alcalino, actividad de superficie, entre otros), concentración, temperatura y tiempo de exposición que se use.
- Energía mecánica que se utilice, como por ejemplo impacto de chorro de agua, el efecto de mezclado, entre otras.
- Condiciones de la superficie a limpiar.

6.1.1 Programa de inspección de la higiene

En cada establecimiento debe implantarse un calendario de limpieza y desinfección permanente, que garantice que todas las zonas, equipos y materiales permanezcan limpios.

Un inspector específico será el responsable de verificar el cumplimiento y la eficiencia del programa y hará los chequeos que sean necesarios antes de iniciar los procesos, durante éstos y al finalizar las labores de limpieza.

6.1.2 Precauciones

Para impedir la contaminación de los productos, todo el equipo, utensilios y manos de los trabajadores se lavarán con la frecuencia necesaria y se desinfectarán siempre que las circunstancias así lo exijan.

En cualquier caso, se tomarán las precauciones necesarias para que los productos no se contaminen con detergentes, desinfectantes, tensoactivos o cualquier otra solución.

Los detergentes y desinfectantes serán seleccionados cuidadosamente para que cumplan con el objetivo propuesto y deben ser aceptados por la autoridad sanitaria competente.

No deben mezclarse productos alcalinos con ácidos; los ácidos no deben mezclarse con hipoclorito ya que producen gas de cloro. Las personas que trabajen con ácidos o productos muy alcalinos, serán instruidas cuidadosamente y usarán ropas y elementos protectores (gafas, guantes).

Los envases que contienen dichos productos estarán claramente rotulados y se guardarán en compartimientos especiales, solos y bajo llave.

Siempre se deben cumplir las instrucciones del fabricante.

Cuando se usan materiales abrasivos, hay que tener mucho cuidado para que no modifiquen las características de las superficies.

6.2 DESINFECCIÓN

El objetivo de la desinfección es reducir al mínimo o eliminar completamente toda la contaminación microbiológica. Puede ser realizada a través de procedimientos físicos o químicos. Siempre que sea posible debe preferirse la desinfección térmica, debido a que esta última está más disponible que la química, no deja residuos, es más fácil de controlar y no es tóxica.

Los desinfectantes deben seleccionarse considerando los microorganismos que se desean eliminar, el tipo de producto que se elabora y el material de las superficies que entran en contacto con el producto. La selección depende también del tipo de agua disponible y el método de limpieza empleado. En el caso de CHOCOLALA el desinfectante de mayor uso para equipos y utensilios es el alcohol.

Los utensilios y equipos se deben limpiar y desinfectar antes de su uso y después de cada interrupción del trabajo. Los equipos limpios y desinfectados deben protegerse de la recontaminación y cuando no van a ser usados almacenarse en lugar protegido.

Todos los productos que se usen deben estar previamente aprobados por las autoridades sanitarias y el departamento de control de calidad de la empresa.

6.2.1 Técnicas de desinfección

El programa de limpieza y desinfección debe cubrir todas las personas, elementos de trabajo, equipos y utensilios que tengan que ver con las etapas de producción que se realicen en la fabricación de cada alimento, debe contener los procedimientos y productos que se usan para cada tarea y su contenido debe ser explícito y claro para evitar errores en su aplicación.

6.2.2. POES en el personal

Toda persona que entra en contacto con materias primas, ingredientes, material de empaque, producto en proceso, producto terminado, equipos, utensilios, despacho, transporte, deberá cumplir con las medidas de higiene que correspondan a las actividades propias de su función y considerando también el riesgo sanitario que represente sobre la calidad del producto final. Por tanto, se deberá llevar también un programa de inspección para las personas que laboran en la planta de procesamiento.

6.2.3. Inspección de los POES

Los POES se deberán regular por medio de un proceso de inspección, donde el encargado del proceso de limpieza y desinfección debe vigilar que se lleve a cabo el mismo. Deberá además verificar la eficacia de los procedimientos de limpieza y desinfección mediante la vigilancia microbiológica de las superficies y equipos que entran en contacto con los productos. Una vez verifique una muestra de dichas superficies y equipos, deberá utilizar un agente atenuador (neutralizador) para eliminar cualquier residuo desinfectante.

6. MANUAL DE LIMPIEZA CHOCOLALA

Programa Diario de Limpieza (PDL). este programa incluye todos los equipos y áreas que necesiten limpiarse diariamente

PROGRAMA DIARIO DE LIMPIEZA

REQUERIMIENTO: DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO QUE SE DEBE LAVAR Y DESINFECTAR CADA VEZ QUE HAY PROCESO.		
DECRIPCIÓN DEL TRABAJO A REALIZAR	**ASIGNADO A:**	**OBSERVACIONES**
Limpieza tostadora		
Limpieza de la meseta		
Limpieza de licuadora		
Limpieza de moldes		
Limpieza de las espátulas		
Limpieza del termómetro		
Balanzas		
Limpieza de poncheras		
Limpieza baldosa/mesa de mármol		
Zafacones		
Limpieza de baños		
Limpieza de lavamanos		
Limpieza de pisos y área de recepción		
Patio		
Limpieza estufa		
Elaborado por: CHOCOLALA	Verificado:	
Actualizado		

6.4.1. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION I: LIMPIEZA DE LA TOSTADORA

Equipo a Limpiar: Tostadora/horno	
Limpieza de **Tostadora/horno**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: jabón liquido	Dos cucharas
B: agua	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Cubeta plástica negra con agarradera	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
• Se retira el polvo y restos del tostado de la tostadora. • En la cubeta plástica se prepara agua con jabón líquido. • Se moja el lienzo con el agua jabonosa • Se procede a pasar lienzo/paño por todas las áreas de la tostadora. • Se enjuaga el paño con agua limpia • Se pasa el paño con agua limpia a la tostadora hasta retirar toda el agua jabonosa y cualquier suciedad.
Punto críticos a revisar:

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.2. PROCEDIEMITO OPERATIVO DE SANITIZACION II: LIMPIEZA DE LA MESETA

Equipo a Limpiar: Meseta	
Limpieza de Meseta	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: jabón liquido	Una tapa
B: agua	
C: Cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Ponchera plástica blanca	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retira el polvo de la meseta. 2. En la ponchera plástica se prepara agua con jabón líquido y cloro. 3. Se moja el lienzo con el agua jabonosa 4. Se procede a pasar lienzo/paño a la meseta 5. Se cambia el agua. 6. Se pasa el lienzo/paño con agua limpia hasta que no quede resto de jabón.
Punto críticos a revisar:

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.3. PROCEDIEMITO OPERATIVO DE SANITIZACION III: LIMPIEZA DE LAS ESPATULAS

Equipo a Limpiar: Espátulas	
Limpieza de Espátulas	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: jabón liquido	Una tapa
B: agua tibia	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Ponchera plástica blanca	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
30 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se le retira los restos de materia prima a las espátulas. 2. Se introducen en agua tibia. 3. Se procede a pasar lienzo/paño con jabón líquido. 4. Se introduce en agua limpia para enjuagas. 5. Se ponen a escurrir
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.4. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION IV: LIMPIEZA DE LA LICUADORA

Equipo a Limpiar: Licuadora		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
Limpieza de Licuadora		**Pasos a seguir:**
Insumos a utilizar:	**Proporción:**	1. Se retira los restos de producto. 2. Se introduce en la ponchera. 3. Se procede a pasar lienzo/paño con jabón líquido y cloro. 4. Se introduce en agua limpia y se enjuaga con abundante agua para retirar exceso de jabón. 5. Se pone a escurrir 6. Y se guarda en lugar adecuado.
A: ~~jabon~~jabón liquido	Una tapa	
B: agua		
C: Cloro		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
Lienzo		
Ponchera plástica blanca		
Frecuencia:		
Diario		
Equipos de seguridad:		
Gorros		
Zapatos		
Delantal		
		Punto críticos a revisar:
Personal asignado:		
Encargada de limpieza		
Tiempo requerido		
5 minutos		

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.5. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION V: LIMPIEZA DE MOLDES.

Equipo a Limpiar: Moldes	
Limpieza de Moldes	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: jabón liquido	Una tapa
B: agua tibia	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Ponchera plástica blanca	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
30 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Una vez terminado el proceso, se toman los moldes y se introducen en agua tibia. 2. Se procede a pasar lienzo/paño con jabón líquido. 3. Se introduce abundante agua limpia para enjuagar hasta quitar todo el resto de jabón. 4. Se pone a secar bajo el sol. 5. Se almacenan en lugar adecuado.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.6. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION VI: LIMPIEZA DE TEMOMETRO

Equipo a Limpiar: Termómetro		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
Limpieza de Termómetro		**Pasos a seguir:**
Insumos a utilizar:	**Proporción:**	1. Humedecer papel toalla con alcohol. 2. Frotar el termómetro con alcohol hasta que quede bien limpio y desinfectado. 3. Se almacena en lugar adecuado
A: alcohol	Una tapa	
B:		
C:		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
Papel toalla		
Frecuencia:		
Diario		
Equipos de seguridad:		
Gorros		
Zapatos		
Delantal		
		Punto críticos a revisar:
Personal asignado:		
Encargada de limpieza		
Tiempo requerido		
3-5 minutos		

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.7. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION VII: LIMPIEZA DE BALANZAS.

Equipo a Limpiar: Balanzas	
Limpieza de Balanzas	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: alcohol	Una tapa
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
lienzo	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
3-5 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Humedecer lienzo con alcohol. 2. Frotar la balanza con el lienzo hasta dejarla bien limpia y desinfectada. 3. Almacenar en lugar adecuado.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.8. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION VIII: LIMPIEZA DE PONCHERAS

Equipo a Limpiar: Poncheras	
Limpieza de Poncheras	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: Jabón liquido	Una tapa
B: agua limpia	
C: cloro	
D: agua tibia	
Utensilios o equipos a utilizar:	
lienzo	
Poncheras grandes	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Preparar agua con jabón líquido y cloro 2. Se introduce dentro de la ponchera con agua jabonosa. 3. Se frota bien con el lienzo. 4. Se enjuaga con agua limpia hasta quitar todo el resto del jabón. 5. Se deja escurrir. 6. Almacenar en lugar adecuado.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.9. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION IX: LIMPIEZA DE BALDOSA/MESA DE MÁRMOL

Equipo a Limpiar: Baldosa/mesa de mármol	
Limpieza de Baldosa/mesa de mármol	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: Jabón liquido	Una tapa
B: agua limpia	
C: cloro	
D:alcohol	
Utensilios o equipos a utilizar:	
lienzo	
Poncheras blancas	
Papel toalla	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retiran los restos de productos. 2. Se humedece el lienzo con agua, jabón líquido y cloro. 3. Se frota la mesa con el lienzo. 4. Se enjuaga con agua limpia. 5. Se pasa el papel toalla con alcohol.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.10. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION X: LIMPIEZA DE ZAFACONES

Equipo a Limpiar: Zafacones	
Limpieza de Zafacones	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: Jabón liquido	Una tapa
B: agua limpia	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
lienzo	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retiran las fundas con desechos al final de la jornada del día. 2. Se coloca debajo de la llave de agua fuera de la instalación. 3. Se humedece un paño con agua, jabón líquido y cloro. 4. Se friega. 5. Se enjuaga con agua limpia. 6. Se escurre. 7. Se procede a colocar funda limpia.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.11. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XI: LIMPIEZA DE BAÑOS

Equipo a Limpiar: Baños	
Limpieza de Baños	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: Jabón liquido	5 tapas de cloro
B: agua limpia	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
lienzo	
Suape	
Escoba	
Cubetas	
Cepillo	
Brillo	
Frecuencia:	
Diario (una a dos veces)	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
uniforme	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
15 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Sacar zafacón con desechos. 2. Se barre el piso. 3. Se friega el lavamanos y el inodoro con agua y cloro. 4. Se cepilla el inodoro. 5. Se descarga el inodoro. 6. Se cepillan las paredes. 7. Se pasa lienzo con cloro. 8. Se procede a enjuagar las paredes con agua limpia. 9. Se seca el piso. 10. Se retiran las fundas con desechos al final de la jornada del día.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.12. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XII: LIMPIEZA DE LAVAMANOS

Equipo a Limpiar: Lavamanos	
Limpieza de Lavamanos	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: Jabón liquido	1 tapas de cloro
B: agua limpia	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
lienzo	
cepillo	
cubeta	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
uniforme	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
5 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se humedece el lienzo con agua, jabón líquido y cloro. 2. Se friega el lavamanos con agua, jabón líquido y cloro. 3. Se cepilla. 4. Se procede a enjuagar con agua limpia.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.13. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XIII: LIMPIEZA DE PISOS Y AREA DE RECEPCION.

Equipo a Limpiar: Pisos y área de recepción	
Limpieza de Pisos y área de recepción	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: Jabón liquido	1 tapas de cloro
B: agua limpia	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
lienzo	
escoba	
cubeta	
suape	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
uniforme	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
15 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retira el polvo. 2. Se barre. 3. Se limpia el piso con trapeador, agua, jabón líquido y cloro. 4. Se seca con agua limpia.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.14. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XIV: LIMPIEZA DE ESTUFA

Equipo a Limpiar: Estufa	
Limpieza de Estufa	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: Jabón liquido	1 tapa
B: Cloro	
C: agua limpia	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Ponchera blanca	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
uniforme	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retiran las hornillas. 2. Se recogen los restos de productos. 3. Se procede a humedecer el lienzo con agua, jabón líquido y cloro. 4. Se frota la estufa con el lienzo. 5. Se frota la estufa con agua limpia. 6. Se frota la estufa con lienzo seco.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.15. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XV: LIMPIEZA DE PATIO Y ALREDEDORES.

Equipo a Limpiar: Patio y alrededores	
Limpieza de Patio y alrededores	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A:	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
escoba	
Pala de recoger basura	
Funda	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
uniforme	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
15 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se barre. 2. Se recoge la basura. 3. Se introduce la basura en la funda. 4. Se coloca la basura en el tanque y área de basura.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.16. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XVI: LIMPIEZA DE ESTUFA

Equipo a Limpiar: Estufa	
Limpieza de Estufa	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: Jabón liquido	1 tapa
B: Cloro	
C: agua limpia	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Ponchera blanca	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
uniforme	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retiran las hornillas. 2. Se recogen los restos de productos. 3. Se procede a humedecer el lienzo con agua, jabón líquido y cloro. 4. Se frota la estufa con el lienzo. 5. Se frota la estufa con agua limpia. 6. Se frota la estufa con lienzo seco.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.17. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XVII: LIMPIEZA DE TRITURADORA

Equipo a Limpiar: Trituradora	
Limpieza de Trituradora	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: jabón liquido	Una tapa
B: agua	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Cubeta plástica negra con agarradera	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se desarma la caja del abanico. 2. Se sacan las partículas de basura que guardan en el cajón. 3. Se prenden para que voten el pajin. 4. Se pasa un lienzo/paño con agua y jabón líquido 5. Se desinfecta con cloro 70%
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.18. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XVIII: LIMPIEZA DE MOLINO DE BOLA

Equipo a Limpiar: Molino de Bola		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
Limpieza de **Molino de Bola**		**Pasos a seguir:**
Insumos a utilizar:	**Proporción:**	1. Se deja encendida 2. Se coloca agua para limpiar el chocolate. 3. Se pasa lienzo/paño hasta retirar todo residuo del chocolate. 4. Se le coloca suficiente agua para quedar totalmente limpia. 5. Desinfectar al día siguiente para la nueva producción. 6. Se desinfecta con cloro 70%
A: jabón liquido	Una tapa	
B: agua		
C: cloro		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
Lienzo		
Cubeta plástica negra con agarradera		
Frecuencia:		
Diario		
Equipos de seguridad:		
Gorros		
Zapatos		
Delantal		
		Punto críticos a revisar:
Personal asignado:		
Encargada de limpieza		
Tiempo requerido		
10 minutos		

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.19. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XIX: LIMPIEZA DE MILINO DE LICOR

Equipo a Limpiar: Molino de Licor	
Limpieza de **Molino de Licor**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: jabón liquido	Una tapa
B: agua caliente	
C: cloro	
D: alcohol	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Cubeta plástica negra con agarradera	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se desarma las piezas delanteras 2. Se limpian las piezas en agua caliente 3. Luego se enciende para que salgan todas las partículas de cacao 4. Se agrega agua caliente hasta quedar totalmente limpio 5. Se seca con un lienzo/paño con alcohol 70%.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.20. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XX: LIMPIEZA DE PRENSA

Equipo a Limpiar: Prensa	
Limpieza de **Prensa**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: jabón liquido	Una tapa
B: agua	
C: cloro	
D: alcohol	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Cubeta plástica negra con agarradera	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se limpia con un lienzo/paño con agua tibia, cloro y jabón líquido. 2. Se enjuaga con agua limpia y paño 3. Se desinfecta con un lienzo/paño con alcohol 70%.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.21. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXI: LIMPIEZA DE MOLINO DE AZUCAR

Equipo a Limpiar: Molino de Azúcar	
Limpieza de **Molino de Azúcar**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: jabón liquido	Una tapa
B: agua	
C: cloro	
D: alcohol	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Cubeta plástica negra con agarradera	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se quita el embudo. 2. Se limpia con un lienzo/paño con agua tibia, cloro y jabón líquido. 3. Se enjuaga con agua limpia y paño 4. Se desinfecta con un lienzo/paño con alcohol 70%.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.22. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXII: LIMPIEZA DE BAÑO MARIA

Equipo a Limpiar: Baño de Maria	
Limpieza de **Baño de Maria**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: jabón liquido	Una tapa
B: agua	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Cubeta plástica negra con agarradera	
Frecuencia:	
Seminal	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retira el agua. 2. Se retira el exceso de sucio. 3. Se limpia con un lienzo/paño con agua tibia, cloro y jabón líquido. 4. Se enjuaga con agua limpia y paño 5. Se coloca agua limpia.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.23. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXIII: LIMPIEZA DE MESA VIBRADORA

Equipo a Limpiar: Vibradora	
Limpieza de **Vibradora**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: jabón liquido	Una tapa
B: agua	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Cubeta plástica negra con agarradera	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retira el exceso de sucio. 2. Se limpia con un lienzo/paño con agua tibia, cloro y jabón líquido. 3. Se enjuaga con agua limpia y paño
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.24. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXIV: LIMPIEZA DE 12 TAMBORES DE ACERO INOXIDABLE

Equipo a Limpiar: 12 Tambores	
Limpieza de **12 Tambores**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: jabón liquido	Una tapa
B: agua	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Cubeta plástica negra con agarradera	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retira el exceso de sucio. 2. Se limpia con un lienzo/paño con agua tibia, cloro y jabón líquido. 3. Se enjuaga con agua limpia y paño
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.25. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXV: LIMPIEZA DE CEDAZO INDUSTRIAL

Equipo a Limpiar: Cedazo Industrial	
Limpieza de **Cedazo Industrial**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: jabón liquido	Una tapa
B: agua	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Cubeta plástica negra con agarradera	
Frecuencia:	
Diario o según su uso.	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retira el exceso de sucio. 2. Se limpia con un lienzo/paño con agua, cloro y jabón líquido. 3. Se enjuaga con agua limpia y paño
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.26. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXVI: SELLADORA

Equipo a Limpiar: Selladora	
Limpieza de **Selladora**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A:	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Frecuencia:	
Diario o según su uso.	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se limpia con un lienzo/paño limpio.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.27. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXVII: TANQUES PLASTICOS

Equipo a Limpiar: Tanques Plásticos	
Limpieza de **Tanques Plásticos**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A:Jabón liquido	Una tapa
B: agua	
C: cloro	
D: agua purificada.	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
10 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retiran restos del producto. 2. Se lava con jabón líquido, agua y cloro. 3. Se enjagua con agua limpia. 4. Se enjuaga con agua purificada. 5. Se deja escurrir.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.28. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXVIII: CORCHADOR

Equipo a Limpiar: Corchador	
Limpieza de **Corchador**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: alcohol	Una tapa
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Lienzo	
Frecuencia:	
Semanal	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
5 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se humedece un lienzo con alcohol. 2. Se frota el corchador con el lienzo con alcohol.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.29. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXIX: BLOWER INDUSTRIAL

Equipo a Limpiar: Blower industrial	
Limpieza de **Blower industrial**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: alcohol	Una tapa
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Papel toalla	
Frecuencia:	
semanal	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
3-5 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se humedece el papel toalla con alcohol. 2. Se frota la boquilla del blower con el papel humedecido de alcohol.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.30. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXX: FREEZER

Equipo a Limpiar: Freezer	
Limpieza de **Frezeer**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: agua limpia	Una tapa
B: cloro	
C: jabón líquido	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Papel toalla	
Frecuencia:	
semanal	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
15 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se desconecta de la electricidad. 2. Se humedece el lienzo con jabón líquido. 3. Se lava. 4. Se limpia con agua y cloro. 5. Se conecta de la electricidad.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.31. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXXI: FREEZER EXHIBIDOR

Equipo a Limpiar: Freezer exhibidor	
Limpieza de Freezer exhibidor	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: agua limpia	Una tapa
B: cloro	
C: jabón liquido	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Cubeta negra	
Frecuencia:	
semanal	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
15 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se desconecta de la electricidad. 2. Se retirarán las parrillas. 3. Se humedece el lienzo con jabón líquido. 4. Se lava el freezer y las parrillas. 5. Se limpia con agua y cloro. 6. Se colocan las parrillas. 7. Se conecta de la electricidad.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.32. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXXII: AIRE ACONDICIONADO

Equipo a Limpiar: Aire acondicionado	
Limpieza de **Aire acondicionado**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: agua limpia	Una tapa
B: cloro	
C: Jabón liquido	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Cubeta negra	
Lienzo	
Frecuencia:	
Mensual	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
15 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se desconecta de la electricidad. 2. Se retirarán las parrillas. 3. Se humedece el lienzo con jabón líquido. 4. Se lava el freezer y las parrillas. 5. Se limpia con agua y cloro. 6. Se colocan las parrillas. 7. Se conecta de la electricidad.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.33. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXXIII: ENFRIADOR DE CACAO.

Equipo a Limpiar: Enfriador de Cacao	
Limpieza de **Aire acondicionado**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: agua limpia	Una tapa
B: cloro	
C: Jabón liquido	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Cubeta negra	
Lienzo	
Frecuencia:	
Diario o según su uso.	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
15 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retira el polvo. 2. Se humedece el lienzo con agua y cloro. 3. Se limpia con paño húmedo.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.34. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXXIV: PALETA INDUSTRIAL

Equipo a Limpiar: Paleta Industrial	
Limpieza de **Paleta Industrial**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: agua limpia	Una tapa
B: Jabón liquido	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Ponchera	
Lienzo	
Frecuencia:	
Diario o según su uso.	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
15 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se humedece el lienzo con agua y jabón líquido. 2. Se friega. 3. Se enjagua con abundante agua.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.35. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXXV: LIENZO, PAÑOS O TOALLAS

Equipo a Limpiar: lienzo, paños o toallas	
Limpieza de **lienzo, paños o toallas**	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: agua limpia	Una tapa
B: detergente	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
Ponchera	
Frecuencia:	
Diario o según su uso.	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
Delantal	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
15 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se coloca agua, detergente y cloro en la ponchera. 2. Se introducen los lienzos. 3. Se friega. 4. Se enjagua con abundante agua. 5. Se secan al sol
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.36. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXXVI: OFICINA

Equipo a Limpiar: Oficinas	
Limpieza de oficinas	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: Jabón liquido	1 tapas de cloro
B: agua limpia	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
lienzo	
escoba	
cubeta	
suape	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
uniforme	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
15 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retira el polvo. 2. Se barre. 3. Se lava el piso con agua, jabón líquido y cloro. 4. Se seca con agua limpia.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.37. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXXVII: ALMACÉN DE MATERIA PRIMAS

Equipo a Limpiar: Almacén de materia primas	
Limpieza de Almacén de materia primas	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: Jabón liquido	1 tapas de cloro
B: agua limpia	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
lienzo	
escoba	
cubeta	
suape	
Aspiradora	
Frecuencia:	
Semanal – mensual	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
uniforme	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
1 hora	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retira el polvo con aspiradora. 2. Se barre. 3. Se lava el piso con agua, jabón líquido y cloro. 4. Se seca con agua limpia.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.38. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXXVIII: ALMACÉN DE PRODUCTO TERMINADO

Equipo a Limpiar: Almacén de productos terminados	
Limpieza de Almacén	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: Jabón liquido	1 tapas de cloro
B: agua limpia	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
lienzo	
escoba	
cubeta	
suape	
Aspiradora	
Frecuencia:	
Diario-Semanal – mensual	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
uniforme	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
1 hora	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL

Pasos a seguir:

1. Se retira el polvo con aspiradora.
2. Se barre.
3. Se lava el piso con agua, jabón líquido y cloro.
4. Se seca con agua limpia.

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Punto críticos a revisar:

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.39. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XXXIX: ÁREA DE FORMULACIÓN

Equipo a Limpiar: Área de formulación		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
Limpieza de		**Pasos a seguir:**
Insumos a utilizar:	**Proporción:**	
A: Jabón liquido	1 tapas de cloro	
B: agua limpia		
C: cloro		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
lienzo		
escoba		
cubeta		
suape		
Aspiradora		
Frecuencia:		
Diario		
Equipos de seguridad:		
Gorros		
Zapatos		
uniforme		
		Punto críticos a revisar:
Personal asignado:		
Encargada de limpieza		
Tiempo requerido		
120 minutos		

1. Se retira el polvo.
2. Se barre.
3. Se lava el piso con agua, jabón líquido y cloro.
4. Se seca con agua limpia.

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.40. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XL: ÁREA DE PROCESO Y ALMACENAMIENTO VINOS

Equipo a Limpiar: Área de proceso y almacenamiento Vinos		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
Limpieza de área de proceso y almacenamiento Vinos		**Pasos a seguir:**
Insumos a utilizar:	**Proporción:**	
A: Jabón liquido	1 tapas de cloro	
B: agua limpia		
C: cloro		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
lienzo		
escoba		
cubeta		
suape		
Frecuencia:		
Diario		
Equipos de seguridad:		
Gorros		
Zapatos		
uniforme		
		Punto críticos a revisar:
Personal asignado:		
Encargada de limpieza		
Tiempo requerido		
30 minutos		

1. Se retira el polvo.
2. Se barre.
3. Se lava el piso con agua, jabón líquido y cloro.
4. Se seca con agua limpia.

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.41. PROCEDIEMITO OPERATIVO DE SANITIZACION XLI: ÁREA DE TUESTE

Equipo a Limpiar: Área de tueste	
Limpieza de área de tueste	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: Jabón liquido	1 tapas de cloro
B: agua limpia	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
lienzo	
escoba	
cubeta	
suape	
Aspiradora	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
uniforme	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
30 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retira el polvo. 2. Se barre. 3. Se lava el piso con agua, jabón líquido y cloro. 4. Se seca con agua limpia.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.42. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XLII: ÁREA DE GENERACIÓN DE MASA DE CACAO

Equipo a Limpiar: Área de generación de masa de cacao	
Limpieza de área de generación de masa de cacao	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: Jabón liquido	1 tapas de cloro
B: agua limpia	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
lienzo	
escoba	
cubeta	
suape	
Aspiradora	
Frecuencia:	
Diario	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
uniforme	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
30 minutos	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retira el polvo. 2. Se barre. 3. Se lava el piso con agua, jabón líquido y cloro. 4. Se seca con agua limpia.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.43. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XLIII: VENTANAS, ESCRINES Y PUERTAS

Equipo a Limpiar: Ventanas, escrines y puertas		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
Limpieza de Ventanas, escrines y puertas		**Pasos a seguir:**
Insumos a utilizar:	**Proporción:**	
A: detergente	1 tapas de cloro	
B: agua limpia		
C: cloro		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
lienzo		
escoba		1. Se retira el polvo.
cubeta		2. Se barre.
suape		3. Se lava las ventanas y paredes con agua, detergente y cloro.
		4. Se seca con agua limpia.
Frecuencia:		
Mensual		
Equipos de seguridad:		
Gorros		
Zapatos		
uniforme		
		Punto críticos a revisar:
Personal asignado:		
Encargada de limpieza		
Tiempo requerido		
Dia completo		

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.44. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XLIV: TECHOS, BOMBILLAS Y PAREDES

Equipo a Limpiar: Techos, bombillas y paredes		**PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL**
Limpieza de techos, bombillas y paredes		**Pasos a seguir:**
Insumos a utilizar:	**Proporción:**	
A: detergente	1 tapas de cloro	
B: agua limpia		
C: cloro		
D:		
Utensilios o equipos a utilizar:		
lienzo		
escoba		1. Se retira el polvo.
cubeta		2. Se barre.
suape		3. Se lava las ventanas y paredes con agua, detergente y cloro.
		4. Se seca con agua limpia.
Frecuencia:		
Mensual		
Equipos de seguridad:		
Gorros		
Zapatos		
uniforme		
		Punto críticos a revisar:
Personal asignado:		
Encargada de limpieza		
Tiempo requerido		
Día completo		

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.45. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XLV: CISTERNA

Equipo a Limpiar: Cisterna	
Limpieza de cisterna	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A: detergente	1 tapas de cloro
B: agua limpia	
C: cloro	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
lienzo	
escoba	
cubeta	
suape	
Pala	
Manguera	
Frecuencia:	
6 meses	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
uniforme	
Personal asignado:	
Encargada de limpieza	
Tiempo requerido	
Dia completo	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Se retira toda el agua. 2. Se procede a limpiar las paredes con escoba nueva. 3. Se recoge la arenilla. 4. Se lava con cloro. 5. Se retiran los detergentes con agua limpia. 6. Se llena.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

6.4.46. PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE SANITIZACION XLVI: CONTROL DE MALEZA

Equipo a Limpiar: Control de malezas	
Insumos a utilizar:	**Proporción:**
A:	
B:	
C:	
D:	
Utensilios o equipos a utilizar:	
rastrillo	
escoba	
Fundas	
Machete	
Frecuencia:	
15 día según necesidad	
Equipos de seguridad:	
Gorros	
Zapatos	
uniforme	
Personal asignado:	
Jardinero	
Tiempo requerido	
Día completo	

PROCEDIMIENTO ESTANDAR OPERACIONAL
Pasos a seguir:
1. Podar la maleza. 2. Recoge la basura en fundas. 3. Se procede a llevar la basura al área de desechos.
Punto críticos a revisar:

Formatted: Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, … + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0.25" + Indent at: 0.5"

Elaborado por: _____

Actualizado: _____

4.3. Plan Maestro de Limpieza (PML) es toda actividad de limpieza que no se realiza diariamente, este plan indica además la frecuencia de la operación y el responsable de la misma.

Limpieza

PLAN MAESTRO DE LIMPIEZA

DESCRIPCION DEL TRABAJO	FRECUENCIA	RESPONSIBLE	SEMANAS*											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Limpieza de alrededores de planta de empaque	Dos veces a la semana	Personal de Limpieza												
2. Limpieza de paredes de áreas de recepción e internos	Semanalmente	Limpieza												
3. Limpieza de techos	Cada 6 meses	Mantenimiento												
4. Limpieza de bombillas	Mensual	Mantenimiento												
5. Control de maleza de alrededores	Mensual	Limpieza												
6. Limpieza de cisternas	Cada 6 meses	Mantenimiento												
7. Almacén de insumos	Mensual	Mantenimiento												
8. Limpieza General	Mensual	Limpieza												
9. Limpieza profunda de maquinarias de proceso.	Mensual	Limpieza												

*marcar el número de semana en cada columna

BIBLIOGRAFIA

- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para la Industria Láctea Artesanal. Capítulo 1. Edificios e instalaciones. United States Departament of Agriculture (USDA).

- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. Una guía para pequeños y medianos agroempresarios. Serie Agronegocios. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, IICA. Programa Interamericano para la Promoción del Comercio, los Negocios Agrícolas y la Inocuidad de los Alimentos. 2009.

- Manual de Buenas Prácticas de Fabricación aplicado. Ventura Obdulio Zelaya y Raul Antonio Amador Saybe. Mayo 2001, Honduras, C. A.

- Buenas Prácticas de Manufactura y Procedimientos de Operación Estándar de Sanidad, para. Tesina José Luis Escamilla Lazcano, Tulancingo, Hgo., julio 2007.

- Norma para el cacao en pasta (licor de cacao/chocolate) y torta de cacao Codex stan 141-1983 del Codex Alimentarius.

- Norma para el cacao en polvo (cacaos) y las mezclas secas de cacao y azúcares Codex stan 105-1981.

- RTD 53: Etiquetado General de los Alimentos Previamente Envasados (Preenvasados)

ANEXOS

ANEXO 1: FICHA DE SALUD DEL PERSONAL CHOCOLALA

Código: _____

Encargado: _____ Ubicación: _____

Responsable del registro: _____

Fecha	Hora	Nombre de la persona enferma	Síntomas	Acciones tomadas	Tratamiento realizado	Persona que autorizó el tratamiento	Fecha de reinicio de labores	Firma del supervisor	Observaciones

Nombre del supervisor o propietario: _____Fecha de Supervisión: _____Firma:_____

ANEXO 2. FICHA DE CAPACITACIONES CHOCOLALA

Encargado:	Ubicación:
Responsable del registro:	

Fecha	Tema del curso	Impartido por:	Institución u organización	Duración del curso	Lugar de realización	No. de participantes	Firma del supervisor	Observaciones

Nombre del supervisor o propietario: _____Fecha de Supervisión: _____Firma:_____

ANEXO 3: FICHA DE ANALISIS Y CALIDAD DE AGUA CHOCOLALA

Fecha:_____ **Propietario:_____**
Ubicación: _____ **Encargado del Registro:_____**

Fecha	Fuente analizada	Tipo de análisis	Laboratorio responsable	Resultado del análisis		Acción Correctiva (clorinación, filtración, ozonificación, R. U.V.)	Observaciones
				aceptable	No aceptable		

Nombre del supervisor o propietario: _____Fecha de Supervisión:_____ Firma:_____

ANEXO 4: FICHA DE TRAZABILIDAD CHOCOLALA

Responsable del registro----------

Ubicación: _____

Fecha	Producto recibido	Procedencia sector o lote	Unidad de Medida (libras, canastas, sacos, cajas)	Cantidad recibida	Código Aplicado (trazabilidad)	Entregado A:	Hora	Firma de Recibido	Observaciones

Nombre del supervisor o propietario: _____Fecha de Supervisión: _____Firma:_____

ANEXO 5: FICHA LIMPIEZA DE INSTALACIONES CHOCOLALA

Oficina	Comedor	Área de proceso	Sanitario Hombres	Sanitario Mujeres	Almacén de Insumos
Almacén de productos terminados		Duchas	Área de recepción	Instalaciones de:	

Responsable de registro ----------

Fecha	Hora	Método de limpieza y desinfección	Producto aplicado Nombre comercial	Concentración	Se encuentran equipadas las instalaciones	Firma Responsable	Firma Supervisor	Observaciones

Nombre del supervisor o propietario: _____Fecha de Supervisión:_ _____Firma:_____

ANEXO 6: FICHA GESTION DE RECLAMOS CHOCOLALA

Responsable del registro: ----------

Fecha de Reclamo	Fecha de Recibido	Tipo de Reclamo (descripción)	GESTION DEL RECLAMO					Observaciones
			Acción Correctiva	Fecha de implementación	Responsable del seguimiento	Notificación a interesados	Supervisor	

Nombre del supervisor o propietario: _____Fecha de Supervisión:_____Firma:_____

ANEXO 7: FICHA DE LIMPIEZA DE EQUIPOS (PML) CHOCOLALA

Responsable del registro: ---------- ------

DESCRIPCION DEL TRABAJO	FRECUENCIA	RESPONSIBLE	SEMANAS*															
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Alrededores de planta																		
Paredes																		
Bombillas																		
Techos																		
Cisternas																		
Trituradora																		
Molino de Bola																		
Molino de Licor																		
Prensa																		
Molino de Azúcar																		
Baño de María																		
Cedazo Industrial																		
Selladora																		
Tambores																		
Vibradora																		
Tanques Plásticos																		
Corchador																		
Blower industrial																		
Freezer																		

Nombre del supervisor o propietario: _____Fecha de Supervisión: _____Firma:_____

ANEXO 8: FICHA DE LIMPIEZA Y DESINFECCION (PDL) CHOCOLALA

REQUERIMIENTO: DESCRIPCION DEL EQUIPO QUE SE DEBE LAVAR Y DESINFECTAR CADA VEZ QUE HAY PROCESO		
DECRIPCION DEL TRABAJO A REALIZAR	**ASIGNADO A:**	**OBSERVACIONES**

Nombre del supervisor o propietario: _____Fecha de Supervisión: _____Firma:_____

ANEXO 9: FICHA DE CONTROL HIGIENE DEL PERSONAL CHOCOLALA

	Código:	Fecha de Aprobación:
Fecha:	Responsable del registro:	Firma:

Nombre del empleado	Aseo personal	Corte de pelo	Sanitización de manos	Uniforme	Cubrepelo	Cubreboca	Calzado	Acción correctiva

Criterio de calificación: X = No cumple

✓ = Cumple

Nombre del supervisor o propietario: _____Fecha de Supervisión: _____Firma:_____

ANEXO 10: FICHA REGISTRO PERSONAL ENTRENADO CHOCOLALA

Código:	
Tema del curso:	Fecha:
Nombre del Facilitador:	Total de horas:

Nombre del empleado	Cédula	Área de trabajo	Firma	Observaciones

Nombre del supervisor o propietario: _____Fecha de Supervisión: _____Firma:_____

ANEXO 11: FICHA REGISTRO Y CONTROL INGRESO DE MATERIAS PRIMAS CHOCOLALA

Código:	Fecha de Aprobación:

Fecha:	Nombre de quien recibe:
Nombre del producto:	Nombre del proveedor:
Condiciones de limpieza:	Lugar de procedencia:
Otras condiciones (peso, temperatura, etc.):	Placa vehículo que ingresa:
	Firma de quien entrega:
Rechazo:	Motivo del rechazo:

Firma Encargado de Calidad: _____

ANEXO 12: FICHA REGISTRO Y CONTROL INGRESO DE CACAO CHOCOLALA

Código:	Fecha de Aprobación:

Fecha:	Nombre de quien recibe:
Nombre del producto:	Nombre del proveedor:
Condiciones de limpieza:	Lugar de procedencia:
Otras Condiciones (ver listado debajo):	Placa vehículo que ingresa:
Cantidad de cacao recibida:	Observaciones:
Hora:	
Código del productor:	

Firma Encargado de Calidad: _____

ANEXO 12: FICHA REGISTRO SISTEMA DE INVENTARIO: PEPS (PRIMERAS ENTRADAS, PRIMERAS SALIDAS) CHOCOLALA

Código:	Fecha de Aprobación:

Materia prima	Fecha de entrada	Cantidad, peso u otra medida	Fecha de salida	Cantidad, peso u otra medida

Firma encargado:_____ Fecha:_____

ANEXO 13: FICHA REGISTRO SISTEMA DE INVENTARIO (CHOCOLATES, LICORES, GOFIO ETC.): PEPS (PRIMERAS ENTRADAS, PRIMERAS SALIDAS) CHOCOLALA

Código:	Fecha de Aprobación:

Materia prima	Fecha de fabricación	Cantidad, peso u otra medida	Fecha de salida	Cantidad, peso u otra medida

Firma encargado: _____ Fecha:_____

ANEXO 14: FICHA REGISTRO CONTROL VERIFICACIÓN OPERACIONES PREVIAS CHOCOLALA

Código:	Fecha de Aprobación:

Área de la planta	Calificación sanitaria (limpia o sucia)	Nombre del Supervisor	Observaciones	Correcciones	Responsable

Firma encargado:_____ Fecha: _____