



Pacto Global  
Red Panamá

## ***Sesión 5: Protección de Salud de los Consumidores***

### **Arcos Dorados**

Martha Arango-Gerente Corporativa de Comunicaciones

Liz Marie Romero: Gerente de Aseguramiento de Calidad para Panamá y Costa Rica.

Arcos Dorados es la Franquicia Maestra que maneja y opera la marca McDonald's, en América Latina y el Caribe desde el año 2007. Presente en 20 países y territorios con el derecho de operar y conceder franquicias y en Panamá cumple 49 años el 1 de septiembre.

### **Seguridad y Calidad.**

La seguridad tanto en la producción como en los entornos de trabajo siempre ha sido una prioridad para McDonald's.

### **Seguridad Alimentaria Del Campo a la mesa (pilar primordial de la compañía)**

- La administración de la cadena de suministros.
- Cumplimiento de todas las exigencias de McDonald's.
- Relaciones duraderas con los proveedores de insumos como: carne, pan y vegetales.
- Selección y desarrollo de proveedores locales, que cumplen con los más exigentes estándares de calidad requeridos por McDonald's.
- En muchos casos superan los estándares locales de seguridad alimentaria.
- Producción responsable.

Empecemos en el origen-Insumos

- Selección de tierra, semillas, animales, revisión y aval de todos los procesos, de siembra, cosecha, cuidado, alimentación y empaque, entre otros. Muy minuciosos con el cumplimiento del proceso.
- Auditorias y recertificaciones de proveedores internas, externas y de autoridades locales. Incluyendo food defense, bienestar animal (Prácticas de sacrificios especiales para lo que es producto McDonald's y social workplace accountability (Todo lo que se exige a nivel regulatoria de las prácticas de las empresas hacia los empleados. De igual forma los proveedores deben ser cónsonos con sus códigos de conducta que tienen que ver con los valores de McDonald's, como lugares seguros y ambientes sanos para los empleados, no discriminación ni trabajo forzado, no al trabajo infantil).
- Inocuidad y la consistencia del producto de acuerdo a las prácticas de manufacturación de alimentos reconocidas internacionalmente.
- Controles de temperatura de almacenamiento.
- Controles de tiempos de vida.



Pacto Global  
Red Panamá

- Control de

material extraño (vidrio, plástico duro, metal)

- Control de calidad en todas las etapas: peso, medidas, temperatura interna, embalaje, transporte, entre otros. (se hacen muestreos para verificar que cumplen con el peso requerido y porcentajes de algún ingrediente que es crítico para ellos en la formulación.)
- Cadena de frío desde planta, pasando por centro de distribución y hasta restaurantes.

#### Seguridad alimentaria

##### Estándares de calidad

- Cumpliendo con la regulación de análisis de riesgos y puntos críticos de control (APPCC o HACCP, por sus siglas en inglés) Enfoque sistemático en la seguridad alimentaria y que busca eliminar o mitigar los riesgos biológicos, físicos, químicos que se pueden tener en las etapas de producción.
- Énfasis en la protección dentro de la planta de procesamiento.

#### Seguridad-Equipo Humano

##### Empecemos en el origen

- Garantía de estándares de inocuidad y seguridad habituales.
- Uso de equipo de protección personal antes de COVID-19
  - Botas
  - Pantalones y batas especiales
  - Redecilla de cabello
  - Casco protector
  - Mascarillas
  - Guantes
- Proceso de control y desinfección antes de ingreso
- Monitoreo de salud de empleados. Las plantas en este momento son más estrictas y se hacen más revisiones. Todos somos portadores de enfermedades que se transmiten a los alimentos, más allá de un tema de COVID hay estos estándares.

#### Por COVID 19 se han adicionado en áreas de ingreso

- Toma de temperatura antes de ingreso y monitoreo detallado de salud
- Distanciamiento social

#### Además:

- Menú infantil con menos de 600 calorías, con jugo natural sin azúcar añadida.
- Pescado proveniente de fuentes sustentables.
- Eficiencia energética.
- Restaurantes sostenibles (En algunos restaurantes reutilizan el agua lluvia para sanitarios, lavados de pisos y reduce el uso de agua potable).
- Reducción de colorantes y saborizantes artificiales
- Empaques provenientes de fuentes sustentables, eliminación de plástico de un solo uso a 2025.



Pacto Global  
Red Panamá

- Carne sustentable y café
- Políticas de antibióticos para proteínas para el 2027.
- [www.recetadelfuturo.com](http://www.recetadelfuturo.com) todo lo que resume la gestión responsable del negocio.

Con cambios en algunos empaques, eliminan casi 150 toneladas de plástico de un solo uso en 5 meses del 2020.

#### Seguridad Alimentaria-Cadena de abastecimiento

##### Centro de distribución:

- Punto de control y validación de estándares para aceptación de insumos de todos los proveedores.
- Almacenamiento: temperatura y tiempos de vida
- Uso de equipos de protección personal
- Despacho a todos los restaurantes a nivel nacional garantizando estándares de almacenamiento, temperatura y transporte.

#### Restaurantes

##### Continuidad de protocolos del Centro de distribución

- Control y validación d estándares para aceptación de productos de todos los proveedores.
- Almacenamiento de temperatura y tiempos de vida correctos
- Recibo verificando estándares y almacenamiento, temperatura y transporte
- first in, first out

##### + 100 controles diarios

- Temperatura
- Lotes
- Rotación
- Tiempos de vida
- Equipos
- Limpieza
- Seguridad de la comida

#### McProtegidos - extra cuidado

##### Cuidado de las personas

##### Con foco en limitar el contacto

- Toma de temperatura antes de ingreso: empleados, motorizados y a fututo clientes.
- Toma de temperatura adicional a cada empleado durante su turno para asegurarse que no tengan temperatura superior a los 37.5.
- Bitácora de salud de los empleados por restaurante. Se hace un cuestionario en la entrada y si un colaborador refiere sentirse mal o tiene tos, se envía a la casa y si tiene síntomas se hace el reporte al 169.



Pacto Global  
Red Panamá

- Profundización de las medidas de higiene de empleados y de repartidores de pedidos a domicilio.
- Uso de mascarillas y caretas de protección de todo el personal, manteniendo el uso de redecillas en el cabello.
- Uso de guantes en área de cocina. Lo que garantiza la higiene y la seguridad en la comida es el lavado de manos constante y correcto.
- Incentivar. Siempre que sea posible, medios de pagos electrónicos.
- Entregas de productos McDelivery con doble bolsa y triple sellado de seguridad.
- Ventanillas con separación acrílica en Automac, cajas y áreas de mostrador.
- Entrega de postres a través de un dispositivo que minimiza el contacto de manos
- Manejo de dinero y tarjetas de sin contacto a falta de pagos electrónicos.

#### Intensificación del trabajo de limpieza

##### Pilar fundamental de la marca

- Lavado de manos para los empleados cada 30 minutos o cuantas veces sea necesario.
- Certificación de manipulación higiénica de alimentos para empleados
- Limpieza cada 15 minutos de espacios y superficies comunes.
- Sanitización de manos en repartidores de McDelivery, así como sanitización de sus bolsas antes de recibir el pedido.
- Limpieza con desinfección de superficies por nebulización como refuerzo 2 veces por mes

#### Fomentamos la distancia social recomendada

##### Automac, McDelivery y McToGo

- Distancia de dos metros entre los repartidores y McDelivery
- Distancia entre sus empleados de mínimo de 1.5 metros lineales
- Manejo de turnos a la hora de comer, evitando más de 1 empleado en el área de cuarto de empleados.

#### Apertura de restaurantes

- 2 metros de distancia.
  - 50% aforo de restaurantes.
  - Separación en filas de caja y entre mesas.
  - Caja intermedia cerrada.
  - Cierre de zona de juegos.
  - Suspensión de tours de puertas abiertas.
- 
- Aunque ellos estaban en la industria exentas del Decreto de Movilidad, tomaron la decisión de cerrar restaurantes a nivel nacional y alinearon y revisaron procesos y entornos de



**Pacto Global**  
Red Panamá

- trabajo para garantizar que, al momento de iniciar operaciones, no dejaran de lado ningún aspecto de la seguridad de sus empleados. Se dedicaron durante ese tiempo a realizar revisión exhaustiva de cada una de las áreas del restaurante, viendo las buenas prácticas de otros mercados.
- Cuando decidieron abrir uno de los pilares fundamentales establecer los canales de comunicación previos con sus empleados y conocieran los procesos que iban a implementarse para que tuvieran la tranquilidad.
  - Hay que educar a los empleados en el uso correcto de los equipos de protección personal y en cómo se protege como grupo en la empresa y el entorno familiar. (Responsabilidad extendida).
  - Refuerzo de mensajes constantes para que los hábitos se conviertan en una práctica común de nuestra vida diaria.
  - Estaban antes de la Pandemia estaban trabajando en protocolos de delivery contact less. Lo que se hizo fue acelerar el proceso cuando el COVID estaba tomando fuerza en Asia y Europa y coincidió con la llegada de las bolsas más gruesas y bandeja para los vasos.
  - El delivery es tercerizado y han tenido comunicación constante con sus 3 proveedores a los que se les pide el cumplimiento de protocolos establecidos en sus restaurantes: como el distanciamiento de 2 mts., cuando entran al restaurante tienen que ponerse gel alcoholado en la mano y tienen que utilizar el sanitizador y el paño de limpieza que McDonald's provee para que limpien su bolsa, donde irá la bolsa con alimentos que ya tiene los 3 sellos, para que ellos no manipulen, ni puedan comer nada.
  - Cada país está trabajando con las regulaciones locales, Puerto Rico y Costa Rica son mercados que ya se puede entrar al restaurante con las medidas de distanciamiento y señalización.
  - No manejan entregas directas en los restaurantes, tienen un centro de acopio y control, donde están las medidas y protocolos.
  - Se tiene un plan de implementación de nebulización de productos en la parte de corrugado que ya muchos países están haciendo, pero es un tema de prevención y desinfección de las áreas como está pidiendo el MINSA.
  - Hay un protocolo de descarga en restaurante, el chofer tiene un kit de gel alcoholado, paños y equipos, para asegurar que en ese poco contacto que pueda se pueda dar, sea lo más cuidadoso posible.
  - Al tener servicio de Automac tiene ventanas y no tienen ambiente totalmente hermético, y el departamento de mantenimiento están realizando revisión de los equipos y



**Pacto Global**  
Red Panamá

certificaciones de las partes eléctricas, ventilación, agua. Se está haciendo la revisión con lo que respecta a la ventilación.