



Universidad Austral de Chile

Facultad de Ciencias. Económicas y Administrativas

Escuela de Turismo

“Propuesta de un Manual de Procedimientos para aplicar Auditorías de Control Sanitario y del Servicio en empresas de Alimentación Colectiva Institucional”

Tesis para optar al Título de Administrador (a) de Empresas de Turismo – Mención Planificación Turística

Profesor Patrocinante:

Guillermo Nova Castillo

Académico Instituto de Turismo

Universidad Austral de Chile

ERNA MARISEL SANTANA AGUILERA

Valdivia – Chile

2014

INDICE

ITEM	PAGINA
Resumen	2
Summary	2
I Introducción	3
II Planteamiento del Problema	4
III Objetivos General y Específicos	6
IV Metodología	7
 CAPITULO I " MARCO TEORICO CONCEPTUAL "	
1.1 Definición Alimento	10
1.2 Rol e Importancia del Codex Alimentarius	10
1.3 Introducción a la Industria Alimentaria	11
1.4 Historia de las Empresas de Servicios de Alimentación	12
1.5 Crecimiento de la Industria de Alimentación	12
1.6 Servicio de Alimentación en Chile	15
1.7 Concepto de Calidad en la Industria Alimentaria	16
1.8 Control de Calidad en la Industria Alimentaria	17
1.9 Evolución Histórica del control de Calidad	18
1.10 Sistema de Calidad para la Industria Alimentaria	21
1.10.1 Origen del Sistema de Calidad HACCP	22
1.10.2 Sistema de Calidad HACCP	23
1.10.3 Principios del sistema de Calidad HACCP	25
 CAPITULO II " PRINCIPALES CONTENIDOS DEL MANUAL DEL CLIENTE PARA AUDITAR SERVICIO Y CALIDAD EN CASINOS ."	
2.1 Conceptos básicos y lenguaje técnico del área de Alimentación	29
2.2 Puntos críticos de la infraestructura para revisar en casino	34
2.2.1 Bodegas	35
2.2.2 Sala de Producción	37
2.2.3 Baños	40
2.2.4 Comedor	41
2.3 Criterios de Evaluación para el personal	43
2.3.1 Verificación Estado de Salud	43
2.3.2 Verificación Presentación del Personal	44
2.4 Criterios de Evaluación del Servicio del casino Industrial	45
2.4.1 Aspectos Contractuales	47
2.4.2 Aspectos Presentación del Servicio	47
2.5 Registros del Proceso	49
2.5.1 Hoja Recepción Materias Primas	50
2.5.2 Hoja de Temperaturas Equipos Fríos	51
2.5.3 Hoja Asignación de Responsabilidades	52
2.5.4 Hoja de Control de Muestras de Referencias	53
2.5.5 Hoja Programa Control de Plagas	53
2.6 Confección Auditoría	55
2.7 Procedimiento de Aplicación Auditoría	58

CAPITULO III "CONCLUSIÓN "

3.1	Resumen Final	60
	Bibliografía	62
	Anexos	63

INDICE DE TABLAS

CAPITULO II " PRINCIPALES CONTENIDOS DEL MANUAL DEL CLIENTE PARA AUDITAR SERVICIO Y CALIDAD EN CASINOS ."

		PAGINA
1	Rango de Temperaturas exigidas según equipo de Frío	36

INDICE DE REGISTROS

CAPITULO II " PRINCIPALES CONTENIDOS DEL MANUAL DEL CLIENTE PARA AUDITAR SERVICIO Y CALIDAD EN CASINOS ."

1	Registro de Recepción Materias Primas	50
2	Registro de Temperaturas Equipos de Frío	51
3	Registro de Asignación de Responsabilidades	52
4	Registro de Control de Muestras de Referencias	53
5	Registro Control de Plagas	54
6	Registro de Check list Auditoria	55

INDICE DE ANEXOS

1	Imagen Casino Camanchaca Inconformidades	64
2	Imagen Casino Camanchaca Inconformidades	64
3	Imagen Casino Camanchaca Inconformidades	64
4	Imagen Casino Camanchaca Inconformidades	64
5	Imagen Casino Camanchaca Inconformidades	65
6	Imagen Casino Camanchaca Inconformidades	65
7	Imagen Casino Camanchaca Inconformidades	65
8	Imagen Casino Camanchaca Inconformidades	65
9	Imagen Casino Camanchaca Inconformidades	66
10	Imagen Casino Camanchaca Inconformidades	66
11	Imagen Casino Multiexport Inconformidades	66
12	Imagen Casino Multiexport Inconformidades	66
13	Imagen Casino Multiexport Inconformidades	67
14	Imagen Casino Multiexport Conformidades	68
15	Imagen Casino Multiexport Conformidades	68
16	Imagen Casino Multiexport del Personal	69
17	Imagen Casino Multiexport del Personal Auditor	69
18	Imagen Muestra de Rotulaciones	70
	Pauta Entrevista Encargados de Casinos	71
	Pauta Entrevista Jefatura de Recurso Humanos	72
	Pauta Entrevista Encargado de fiscalización de la Industria de Alimentación Región de Los Lagos ,Chile	73

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue creado con la finalidad de proporcionar una herramienta, de vocabulario sencillo, dirigida a las empresas e instituciones que contratan el servicio de alimentación colectiva para sus trabajadores, de manera de conformar un manual que oriente a los administradores y supervisores y que les permita revisar de forma periódica el servicio contratado, asegurando la inocuidad de los alimentos y la salud de sus colaboradores.

Esta tesis consta de dos partes: en la primera parte se incluye un marco teórico donde se exponen temas referentes a la historia de la industria de alimentación y sistema de calidad que la regulan actualmente y, en la segunda parte, se realiza un enfoque de investigación aplicada, basado en la propia experiencia laboral de la investigadora quien se ha desempeñado por más de seis años en la industria de alimentación colectiva y ha efectuado varios ensayos de la auditoría propuesta en este manual en empresas salmoneras de la zona de Puerto Montt.

Summary

This document was created as an easy guide directed to companies and institutions contracting the massive food supply service for its workers. Its purpose is to be a manual to orientate the contractor by periodically letting them check it to ensure safeness and healthiness on food handling.

This thesis consists of two parts. On the first section we have the theoretical frame which exposes topics related to the history of the food supply industry and quality system that regulates the contemporary procedures. The second section is one of application based on personal occupational experience of the author more than six years in the industry of massive food supply and on audit tests proposed in this manual to salmon companies in the city of Puerto Montt, Chile.

I.- Introducción

El presente trabajo pretende entregar una herramienta de apoyo a las empresas contratistas para aplicar auditorías de calidad y servicio a las empresas subcontratistas prestadoras de servicios de alimentación.

Debido al creciente interés de las empresas industriales para mejorar la experiencia laboral de sus trabajadores y agilizar el proceso de producción en su propio rubro, cada día se hace más frecuente la subcontratación de un servicio de alimentación para los trabajadores en sus propias instalaciones de trabajo.

Esta proliferación de prestadores de servicios de alimentación para el personal que trabaja en las industrias ha sobrellevado grandes beneficios para los propietarios entre los que se cuentan la reducción de costos económicos y laborales. Sin embargo, a pesar del ahorro de este tipo de costos, también ha traído consigo problemas referentes al aseguramiento de una producción de alimentos inocua para sus trabajadores, pues la fiscalización de estos casinos en lo que respecta a las variables de calidad e higiene es responsabilidad del Servicio de Salud y esta institución, debido a la escasez de fiscalizadores, sólo hace visitas esporádicas que no aseguran permanentemente el funcionamiento de un sistema de calidad interno de los casinos.

Actualmente, la preocupación de las empresas que contratan este tipo de servicio radica en el poco conocimiento que tienen para fiscalizar internamente sus propios casinos, por lo tanto se hace necesario la aplicación de un sistema de auditoría basado en normas de calidad vigentes reglamentariamente en Chile.

El presente documento tiene como objetivo principal dar respuesta a esta problemática a través de la elaboración de un Manual de Procedimientos para que el contratista pueda aplicar Auditorías de Calidad y Servicio a las empresas subcontratadas encargadas de entregar alimentación a su personal.

Este manual de auditoría ha sido elaborado de acuerdo a la normativa del sistema internacional de calidad y seguridad de los alimentos HACCP, Codex Alimentarius y Reglamento Sanitario Chileno, recurriendo a la utilización de un lenguaje sencillo que favorezca su fácil entendimiento, de tal forma que el contratista o cliente tenga claridad sobre los aspectos que debe revisar en un casino de alimentos para tener la tranquilidad de que el servicio ejecutado por la empresa contratada se realiza de forma correcta e inocua y que no perjudicará la salud de su personal.

II.- Planteamiento del Problema

Gracias al crecimiento económico del país se han multiplicado las plantas de procesos industriales que operan con casinos de alimentos en sus instalaciones con el objetivo de brindar bienestar al trabajador para que éste pueda cumplir con los objetivos productivos de la empresa.

El interés de las empresas o plantas industriales por subcontratar servicios del rubro de alimentación es cada vez más frecuente, pues las empresas prefieren externalizar este servicio para así ahorrarse una serie de costos económicos y ciertos conflictos, sobre todo en el ámbito laboral, que pudiesen entorpecer el negocio.

Este aumento de subcontratista en el área de alimentación, si bien ha sido beneficioso para las empresas, también ha provocado ciertos desajustes a la hora de enfrentar responsabilidades cuando suceden incidentes alimentarios, como por ejemplo una intoxicación de algún trabajador por consumo de alimento en mal estado. Es en estas instancias cuando recién la empresa contratista empieza a investigar lo sucedido o es informado, por parte del Servicio de Salud sobre las causas de este incidente, el que en la mayoría de los casos se origina por algún error en la cadena de producción.

Siempre se parte de la base que el servicio subcontratado cumple con todas las normas que exige la ley, tanto en el área de calidad e higiene, así como también en temas laborales. Lamentablemente hoy no existe un seguimiento constante, sólo existen auditorías internas de las mismas empresas subcontratistas que se autocalifican y la generación de información recae en ellas mismas, es decir, no existe una entrega oficial de los resultados de estas evaluaciones a las empresas mandantes o contratistas. Por lo tanto, en la actualidad, en respuesta a esta carencia de información, se necesita un manual o guía donde se estipule la forma de evaluar al sistema de calidad aplicado por las empresas prestadoras de servicios de alimentación, con parámetros objetivos, para verificar si efectivamente estos servicios están realizando su trabajo de forma responsable, ajustándose a las exigencias explícitas incluidas en el Reglamento Sanitario de los Alimentos (RSA) y en el modelo de HACCP (Análisis de Riesgos y Puntos de Control Crítico).

Actualmente, las empresas como medida preventiva realizan revisiones a sus casinos basados en el área laboral, ejecutadas por profesionales del área de RR.HH., que se dedican a la revisión de documentación exigida por la Ley del Trabajo, pero en cuanto a calidad y nivel de servicio del casino no tienen un parámetro o conocimiento sobre los puntos clave para evaluar y asegurar a la empresa que el servicio subcontratado funciona alineado con el Reglamento Sanitario de los Alimentos de Chile.

En consecuencia, el presente documento pretende entregar una herramienta a todas las empresas que contratan servicios de alimentación para sus trabajadores, cuyo contenido radica principalmente en el Manual de Calidad HACCP de los alimentos y en el R.S.A., a objeto que los profesionales que no manejan ni dominan amplia información respecto a los sistemas internos de calidad de un casino, puedan disponer de una pauta para realizar una inspección de forma objetiva cuando su jefatura lo requiera.

III.- Objetivos General y Específicos

a) Objetivo General: La finalidad de esta investigación es proponer una herramienta práctica para realizar auditorías a las empresas prestadoras de servicios de alimentación industrial, cuyo resultado final es la generación de un Manual de fácil lectura y comprensión para realizar inspecciones a los casinos de las industrias por parte de las empresas contratistas que desconocen el funcionamiento interno de los sistemas de calidad y aseguramiento que exige el Reglamento Sanitario de los Alimentos de nuestro país para este sector en particular.

b) Objetivos específicos.

- Entregar conceptos básicos y lenguaje común del sector de alimentación para casinos industriales.
- Identificar puntos clave de las instalaciones y proporcionar información sobre la forma de revisar la infraestructura del casino para evaluar las variables de higiene y calidad.
- Señalar, de acuerdo a normativas vigentes, aspectos evaluables del personal para revisar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufacturas en el proceso de elaboración de los alimentos.
- Proporcionar criterios e información objetiva para evaluar el servicio de un casino industrial.
- Detallar documentación que se debe solicitar para realizar una auditoría objetiva con el fin de verificar que funcione el sistema de calidad implementado por cada empresa prestadora de servicio en el recinto.
- Confeccionar un instrumento de evaluación para auditar calidad y servicio en los casinos industriales basado en el R.S.A. y HACCP.
- Establecer el protocolo del Procedimiento de Auditoría.

IV.- Metodología.

Para la consecución de los objetivos de la investigación anteriormente planteados, el proceso metodológico se ha sustentado en las siguientes etapas secuenciales:

Etapa I: Recopilación de Información.

- Revisión selección y lectura de diferentes textos y material disponible en Internet que se refieran a las normativas de un sistema de calidad para empresas de alimento.

Etapa II: Estudio y Análisis de Documentación ad hoc y revisión de normativa sanitaria vigente.

- Revisión y análisis del modelo de aseguramiento de la calidad de los alimentos HACCP.
- Revisión Codex Alimentarius FAO/OMS (1993)
- Estudio Reglamento Sanitario Chileno (1996)

Etapa III: Trabajo de campo.

- Diseño y aplicación de entrevistas a informantes clave del sector de alimentación para industrias con cargos de jefaturas y encargados del proceso de producción.
- Diseño y aplicación de entrevistas a Jefes de Recursos Humanos de diferentes empresas, encargados de supervisar el funcionamiento del servicio de alimento subcontratado.
- Aplicación de una entrevista al Sr. Gonzalo Díaz, encargado de fiscalizar las industrias de alimentos, del Servicio de Salud de la Región de los Lagos, Chile.

Etapa IV: Sistematización y aplicación a la investigación de la propia experiencia laboral, por más de seis años en el rubro de los casinos de alimentos para industria por parte de la autora de la investigación.

Etapas V: Análisis y Aplicación Piloto a una empresa real.

- Análisis de la Información recopilada para identificar problemas y soluciones.
- Aplicación de ensayos de la propuesta de Auditoría en los casos de empresas salmoneras Multiexport S.A. y Camanchaca S.A., ambas ubicadas en la Región de los Lagos, Chile.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Capítulo I: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

1.1.- Definición de Alimentos

Para muchos el significado de alimento se asocia como una fuente de vida para el hombre, que le proporciona la propia naturaleza. Prácticamente la totalidad de las industrias dedicadas a la alimentación se basan en la elaboración de productos derivados del reino animal o vegetal. Existen ciertas especies de las que se producen innumerables derivados.

El Codex Alimentarius define el concepto de alimento como *“toda sustancia elaborada, semielaborada o bruta que se destina al consumo humano, incluyendo las bebidas, el chicle y cualesquiera otras sustancias que se utilizan en la fabricación, preparación o tratamiento de los alimentos, pero no incluye los cosméticos ni el tabaco ni las sustancias utilizadas solamente como medicamentos”*.

1.2.- Rol e Importancia del Codex Alimentarius

El Codex Alimentarius es un programa que involucra una amplia gama de sectores de la comunidad mundial que proporciona las directrices internacionales de normas alimentarias y códigos de prácticas que contribuyen a la seguridad, calidad y la equidad en la producción y comercialización de alimentos a nivel internacional. La delegación del Codex Alimentarius fue creada en 1963 por la F.A.O. (Food and Agriculture Organization) y la O.M.S. (Organización Mundial de la Salud) para desarrollar normas alimentarias, reglamentos y otros textos relacionados, tales como códigos de prácticas bajo el Programa Conjunto FAO/OMS de Normas Alimentarias.

La Comisión del Codex Alimentarius pone en ejecución el Programa Conjunto FAO/OMS sobre Normas Alimentarias que tiene por objeto proteger la salud de los consumidores y asegurar prácticas equitativas en el comercio de los alimentos.

El Codex Alimentarius (que en latín significa Código o Ley de los Alimentos) es una serie de normas alimentarias internacionales aprobadas, presentadas de manera uniforme que sostiene también disposiciones de carácter consultivo, en forma de códigos de prácticas, directrices y otras medidas recomendadas, destinadas a alcanzar los fines del propio Codex. La Comisión manifestó la opinión de que los Códigos de Prácticas podrían manejarse como listas útiles de verificación de los requisitos por las autoridades nacionales competentes encargadas de vigilar la observancia de las disposiciones sobre higiene de los alimentos. El objetivo de su publicación es que sirva de orientación y fomenta la elaboración y el establecimiento de definiciones y requisitos aplicables a los alimentos con miras a su armonización y, de esta forma, facilitar el comercio Internacional (Codex Alimentarius FAO /OMS .1997 .Rev 3)

1.3 Introducción a la industria alimentaria.

La denominada “industria alimentaria” es aquella que se encarga de todos los procesos relacionados con la cadena alimentaria. Se incluyen dentro del concepto las fases de transporte, recepción, almacenamiento, procesamiento, conservación y servicio de alimentos de consumo humano y animal. Las materias primas de esta industria consisten, principalmente, de productos de origen vegetal (agricultura), animal (ganadería) y fúngico (perteneciente o relativo a los hongos). El aumento de producción ha ido unido con un esfuerzo progresivo en la vigilancia de la higiene y de las leyes alimentarias de los países, intentando regular y unificar los procesos y los productos.

Dentro de esta industria se incluyen los establecimientos que se encargan de preparar alimentos para su servicio y consumo, tales como los restaurantes, comedores públicos, comedores escolares, comedores industriales, hoteles, clínicas, hospitales, cruceros y ventas ambulantes de alimentos¹

1 Universidad de Granada, Autor: Mahmud Abdullah Jasim ,D.L.: Gr. 347 – 2007 P.109

1.4.- Historia de las empresas de servicio de alimentos.

El inicio de las empresas de servicio de alimentos se origina en Egipto en el año 512 a.C., donde existen pruebas de la existencia de tabernas que eran comedores públicos para hombres en los que se servían menús limitados; en el año 402 a. C. abrieron por primera vez sus puertas a mujeres y niños (Bachs, 2003).

Posteriormente, en el siglo XVIII, aparecieron establecimientos de alimentos y bebidas donde se ofrecía un menú específico que era servido a cierta hora únicamente. El primer restaurante fue fundado por el francés Boulanger en el año de 1765, utilizando la publicidad *“pasen todos los que tengan un estómago débil, yo los restauraré”*, no obstante se tienen datos de que el primer restaurante formal fue el denominado Grande Taverne de Londres por Antoine Beauvilliers (Tsuji, 1991).

De acuerdo algunos textos, la segunda Guerra Mundial provocó que el negocio de alimentos y bebidas creciera con más fuerza, debido a que la gente comenzó a comer fuera de su hogar con mayor frecuencia (Bachs, 2003), conducta que ha permanecido en aumento hasta nuestros días.

1.5.- Crecimiento de la Industria de Alimentación.

La Revolución industrial, a fines del siglo XVIII, provocó que muchas empresas artesanales se convirtieran en grandes fábricas, aumentando el número de la fuerza obrera. Esto dio lugar a grandes núcleos urbanos, donde la alimentación pasó a depender de una complicada cadena que iba desde las materias primas al mercado, asegurando primariamente el suministro constante de una variedad de alimentos en condiciones higiénicas y de conservación.

La industria alimentaria dejó de ser artesana para tecnificarse, evolucionando para incorporar métodos de producción y tecnología avanzada, en respuesta a un cambio constante en las necesidades del consumidor y a la continua urbanización de los habitantes del planeta.

Actualmente, la humanidad se encuentra en el centro de otra revolución que afecta a la industria alimentaria profundamente. Es el cambio fundamental del papel de la mujer en la sociedad, una de cuyas tareas tradicionales fue la preparación de las comidas. Con la presencia de la mujer en el mundo laboral, fuera del hogar, esta tarea se está transfiriendo cada vez en mayor grado a la industria alimentaria.

La sociedad exige cada día más los “*alimentos cómodos*” (también conocidos como “convenience foods”) denominación que se configuró en el decenio 1960-1970 para los alimentos en que una o varias etapas de la labor de preparación, que antes se hacía en el hogar, se deja en manos del fabricante. La carestía del personal auxiliar en los restaurantes, cafeterías, hospitales, etc. conduce también a esta transferencia de funciones. Se va creando así una industria de proceso de los alimentos, cuyo fin es proporcionar alimentos perfectamente sanitizados en forma de productos parcial o totalmente cocinados.²

En los últimos años, la industria alimentaria ha alcanzado un alto grado de sofisticación en su tecnología, vive en un estado dinámico de cambio de técnicas modernas por otras más recientes, persiguiendo la eficacia, la calidad, la reducción de costes, la innovación y el prestigio de las marcas.

Su perfil es el de una industria típica de diversificación de productos, de tecnología punta, que tiene prácticamente al cliente cautivo y con tradición de suficientes márgenes comerciales, por lo que se puede mantener en la cresta de la ola.

2 Universidad de Granada, Autor: Mahmud Abdullah Jasim, D.L.: Gr. 347 – 2007 P109

Los resultados de la investigación y la innovación tienen aplicación y aceptación inmediata en todos los países con la misma cultura. Tiene además un gran efecto inducido en otros sectores como la fabricación de envases y el transporte, que pueden incluso convertirse en subsidiarios. Por todo ello, hay una tendencia en esta industria a seguir la estrategia de concentración de empresas. Esto encaja perfectamente en el marco típico de las compañías multinacionales, tanto en lo que se refiere a procesos y productos como a maquinaria especializada.³

Debido a los márgenes importantes de utilidad que dejan estas empresas que trabajan en el área de prestación de servicios para las industrias, hoy se tiende a seguir con la estrategia de concentración de empresas, es decir, las empresas multinacionales absorben a las pequeñas empresas o se fusionan entre ellas.

Así mismo, estas empresas transnacionales, además de abarcar un gran número de empresas pequeñas, están también diversificando sus servicios; esto lleva que además de prestar el servicio de alimentación en las industrias también se han dado cuenta que el cliente presenta otro tipo de necesidades el cual ellos mismos ofrecen poder cubrirlas, creando un paquete de servicio que abarata los costos al empresario. Con este movimiento comercial pasan de ser empresas exclusivas de alimentación a ser empresas dedicadas al servicio, llamándose empresas de servicios integrales.

3 Universidad de Granada, Mahmud Abdullah Jasim D.L.: Gr. 347 – 2007 P 109

1.6.- Servicio de Alimentación en Chile.

La actividad de servicio de alimentación en nuestro país ha ido en constante crecimiento, aún cuando no está caracterizado el volumen que representan en el mercado (volúmenes de alimentos que manejan, número de trabajadores incorporados a la actividad, población usuaria, facturación que representan, etc.). Es preciso señalar que las tres grandes empresas más importantes del sector tienen más de 30 mil trabajadores directos incorporados, entregan más de un millón de servicios al día y una facturación de más de 1000 millones de pesos diarios. (APL).

Desde el punto de vista de la gestión ambiental y de la calidad sanitaria, la importancia de esta actividad se centra en cuatro grandes aspectos: en la protección de la salud de los consumidores, en lograr una optimización del uso de los recursos por parte de la actividad, en la disminución y control de los impactos ambientales producidos por esta actividad y en la salud de los trabajadores del sector. (APL)

Las empresas de alimentación industrial, con el pasar de los tiempos, han realizado mutaciones, tanto en tecnología, personal, medidas de aseguramiento de la calidad y salud ocupacional, para así ajustarse a los estándares internacionales de excelencia de calidad en el servicio. Antiguamente, bastaba un grupo de personas que realizaran comidas sin mucha capacitación en normas de higiene para realizar el proceso; hoy por hoy, y debido a las exigencias de las leyes sanitarias, leyes laborales de nuestro país, sumado a la necesidad del cliente de tener un servicio seguro para sus trabajadores, ha provocado que suban sus costos de producción para permanecer en competencia en el mercado.

Lo anterior, sin duda, ha provocado que gran parte del mercado esté manejado por las industrias multinacionales que han comprado en los últimos años las empresas pequeñas. Hoy la competencia en el sector radica en las grandes empresas extranjeras que manejan la industria en Chile. A saber: Central Restaurant /Armark, Eures, Sodexo e ISS están presentes en todo el país.

1.7.- Concepto de Calidad en la industria Alimentaria

Originalmente el vocablo calidad dicese que proviene del griego *kalos*, que significa “lo bueno”, “lo apto” así como también del latín *qualitatem*, que significa “cualidad” o “propiedad”. Es una palabra de naturaleza subjetiva.

Al ser la palabra calidad de naturaleza subjetiva, la definición del concepto calidad es mucho más compleja. Actualmente, el concepto calidad es la bandera de competencia en el sector de servicios de alimentación; a medida que han pasado los años este concepto es cada vez es más utilizado en la industria alimentaria, principalmente, pues se asocia a un conjunto de cualidades que hacen aceptables los alimentos a los consumidores.

Este concepto ha mutado de forma positiva en los últimos decenios y ha adquirido para la sociedad y mundo empresarial un extraordinario protagonismo. En un plano económico, caracterizado por la saturación de los mercados de países desarrollados, la calidad es un elemento básico de suma preponderancia en la estrategia empresarial y un elemento determinante de la elección de los consumidores.

Fácilmente se pueden encontrar múltiples definiciones del término “calidad”, dependiendo del ámbito de aplicación. En el área de la producción, comercio y venta, se ha establecido como conformidad con las especificaciones. Una de las refutaciones a esta propuesta se refiere a que las especificaciones no son siempre lo que el cliente demanda.

Existe una definición que resulta bastante cercana a la realidad de esta investigación, la que señala que calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere una aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas (aptitud para el uso o consumo) o, expresado de otra manera, la calidad se basaría en la adecuación a unas especificaciones impuestas para un uso o consumo determinado (Juran *et al.*, 2005).

Según la Organización Internacional de Normalización (ISO) la calidad es la capacidad de un producto o servicio de satisfacer las necesidades declaradas o implícitas del consumidor a través de sus propiedades o características. De esta manera, la adecuación es definida por el usuario o consumidor.

Es necesario señalar que existe un sin número de tipos de calidad. Entre los diferentes tipos de calidad en alimentos se encuentran la calidad higiénica y sanitaria, la bromatológica (que incluye sus propiedades nutritivas y de composición), la sensorial u

organoléptica, la tecnológica, la ética (denominada también emocional), la calidad de uso (practicabilidad) y la relacionada con aspectos de salud. Cada uno de estos tipos puede a su vez descomponerse en una serie de propiedades.

Revisando la literatura para los fines de la presente investigación cabe señalar que existe una diversidad de autores que definen el concepto de calidad, pero para efectos de este trabajo se ha decidido ajustarse a la definición consensuada de la norma ISO 9000 que señala que *“calidad es el grado en que un conjunto de característica inherentes cumplen con los requisitos”*.

1.8.- Control de calidad en la industria alimentaria.

El término Control de Calidad, ha tenido una corta pero variada historia. A mediados del siglo pasado se utilizó como sinónimo de prevención de defectos. Durante los años 40 y 50 hubo una utilización intensa de los métodos estadísticos, acuñándose la frase de “control estadístico de calidad”, de tal manera que muchos directivos entendieron que el control de calidad consistía en el uso de métodos estadísticos en la industria. A finales de los años 50, surgió un movimiento orientado a quitar énfasis a la orientación estadística del control de calidad y restaurar el concepto de utilización de un amplio conjunto de instrumentos de calidad, uno de los cuales es la estadística.

En el momento actual, se puede decir que controlar es “comparar las características que tiene un producto determinado con las que ha de tener; es decir seleccionar lo bueno de lo malo”. Controlar la calidad consiste en medir una característica, compararla con una base de referencia, interpretar los resultados y, finalmente, investigar las razones por las que el producto no alcanza la calidad deseada. Pero el control de calidad puede llegar hasta la puesta en práctica de todas las medidas necesarias para garantizar un nivel de calidad determinado y unas características del producto tales que permitan identificar la marca en cualquier condición. En resumen, no es suficiente con realizar controles de la materia prima, la fabricación, el producto terminado y el almacenamiento, si no que es necesario disponer de un sistema rápido de acciones correctivas cuando se detecten desviaciones de los límites prefijados para cada control, puesto que de poco sirve el saber que algo está mal si no se dispone de un medio rápido y eficaz para corregir la deficiencia. En cada momento de la fabricación las operaciones de control han de incidir en el propio sistema de acción y reacción.⁴

4 Universidad de Granada Autor: Mahmud Abdullah Jasim D.L.: Gr. 347 – 2007 P 110

1.9.- Evolución histórica del control de calidad.

La evolución de la calidad en las empresas, está en continuo desarrollo y podemos intuir el “nivel” de una empresa mirando en su organigrama en qué nivel jerárquico entronca la calidad o el departamento de control de calidad. A continuación se revisará, brevemente, a lo largo de la historia cómo se ha ido organizando la calidad dentro de la empresa.

Antes de la revolución industrial, las empresas manufactureras estaban dominadas por el maestro que formaba a los aprendices y supervisaba su trabajo hasta que el aprendiz demostraba su aptitud para elaborar repetidamente productos de calidad (Inspección de Maestro).

A medida que los talleres crecían los maestros no daban abasto para todo, por lo que designan ayudantes para la supervisión de los diferentes trabajos. Uno de ellos se destina a supervisar a los trabajadores y se le denomina el capataz de producción (ejerce personalmente el control de calidad). Al seguir aumentando el número de trabajadores, aparecen los inspectores en los que el capataz delega la tarea de juzgar la idoneidad para el uso o la conformidad con las especificaciones. Con la revolución industrial, proliferan las grandes empresas con múltiples talleres de producción, pero sigue la figura del inspector.

Durante la primera guerra mundial, se inició la elaboración de nuevos productos, con lo que apareció el Departamento Central de Inspección. Se crea el nuevo trabajo de capataz de inspección supervisado por el inspector jefe. La primera etapa importante de esta evolución fue la formación del Departamento Central de Inspección. Consistió, principalmente, en la creación de unos supervisores de inspección para dirigir el trabajo de inspectores dispersos. Estos supervisores dirigidos por el Inspector Jefe, un nuevo cargo, desarrollaron actividades auxiliares, tales como las mediciones de laboratorio y la disposición de productos no conformes.⁵

5 Universidad de Granada Autor: Mahmud Abdullah Jasim D.L.: Gr. 347 – 2007 P112 /114

La creación de un Departamento de Inspección exigió también una respuesta a la pregunta “¿De quién dependerá el Inspector Jefe?”. La solución habitual es hacerlo responsable ante el director de fábrica. Al comienzo de los años 40, este concepto era ya la forma dominante de organización, en la mayoría de las empresas industriales.

En la Segunda Guerra Mundial se exigió que la industria hiciera un cambio drástico de la producción civil a la militar. Muchas empresas tuvieron problemas para poder cumplir los programas de entrega y un obstáculo importante fue su fallo en el cumplimiento de las especificaciones de calidad. Se hizo evidente que lo que fallaba eran los medios para prevenir los defectos desde la primera etapa.

Después de alguna experimentación surgió en los años 50, un nuevo departamento creado para dirigir la planificación y el análisis de la calidad, especialmente para la prevención de defectos. Este departamento se conoció como Ingeniería del Control de Calidad. Se hizo necesario situar el nuevo departamento en alguna parte del organigrama. Para ello, fue creado un nuevo puesto de Director de la Calidad o (Director de control de calidad), a quien el inspector jefe, el nuevo departamento (Ingeniería de control de la calidad) y los servicios asociados informarían desde ahora. Cuando los nuevos departamentos de control de la calidad fueron creados en las industrias de proceso, fueron localizados en el departamento técnico, dependiendo del director técnico. Del director de la calidad dependían también los laboratorios tradicionales. Durante los años 50 (Ingeniería de fiabilidad), un cierto número de empresas se enfrentaron al nuevo problema de diseñar y construir sistemas complejos a niveles de fiabilidad mucho más allá de la práctica habitual. Los métodos tradicionales para el desarrollo y diseño del producto pronto se mostraron inadecuados.⁶

⁶ Universidad de Granada Autor: Mahmud Abdullah Jasim D.L.: Gr. 347 - 2007ISBN: 978-84-338-4250-3 P112

Poco a poco, los fallos en destino eran inaceptables. Una consecuencia fue la aparición de un nuevo tipo de especialistas conocidos como “ingenieros de fiabilidad”. Estos ingenieros recomendaron que fuera creado un departamento separado para ellos y la dirección aceptó en general esta recomendación.

Finalmente, las características de la organización de las empresas del siglo XXI han apuntado a:

- ✓ Menos niveles jerárquicos.
- ✓ Estructura menos obvia debido a funcionamiento de grupos de vida efímera creados para resolver problemas específicos.
- ✓ Gran flexibilidad, aparente reorganización continua.
- ✓ Poco personal en las oficinas centrales.
- ✓ El staff actúa más en el terreno y con los clientes y menos en el despacho.
- ✓ Se potencian los grupos de soportes comunes, capaces de prestar ayuda puntual para resolver problemas concretos.

En resumen, los tres pilares de la empresa en los próximos años serán: Estabilidad, Iniciativa y Erradicación de viejos hábitos.⁷

7 Universidad de Granada Autor: Mahmud Abdullah Jasim D.L.: Gr. 347 - 2007

1.10.- Sistema de Calidad para la Industria Alimentaria.

Aplicar un sistema de calidad en una empresa para asegurar el funcionamiento de los procesos, cuyo resultado sea la producción inocua, no es tan sólo una medida de control de puntos críticos o la generación de un certificado de registro de calidad que asegure la eficacia del proceso, sino que también esto se traduce en una cultura o filosofía de trabajo de tal forma que el equipo de personas que generan esta cadena de acciones para elaborar un alimento inocuo realice cada tarea con una completa conciencia de sus acciones y de lo que éstas pueden generar en su entorno. Es por esto que es fundamental que los trabajadores entiendan la importancia y las implicancias de la ejecución de un sistema de calidad en su lugar de trabajo.

Actualmente, las empresas relacionadas con producción de alimentos y las instituciones gubernamentales que controlan y regulan el control de los alimentos a nivel mundial, han promovido la aplicación de un sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) para la inocuidad de los alimentos, sistema que debe estar armonizado con la aplicación obligatoria de los principios generales del Codex de Higiene de Alimentos y los programas de Prerrequisitos para el funcionamiento de un Plan HACCP. Dentro de estos prerrequisitos, son esenciales las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y los procedimientos Operacionales Estandarizados de Saneamiento (POES). En nuestro país, la normativa de lineamiento es el Reglamento Sanitario de los Alimentos (R.S.A.).

Hoy por hoy en Chile, las empresas que trabajan en el sector de alimentos para industria presentan un sistema de calidad que asegura las buenas prácticas de manufacturación o fabricación, implementando la metodología de análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) conforme a lo establecido en la norma chilena. Esta implementación de un plan HACCP en Chile es obligatoria para todas las empresas del rubro (R.S.A. Art 69).

En la actualidad, el sistema de aplicación de auditorías para asegurar el funcionamiento del sistema de calidad, en gran parte, es de responsabilidad de las empresas productoras de alimentación, generando un sistema de auditorías internas que valida la inspección para ellos mismos. Debido a que hoy las fiscalizaciones del organismo encargado “Ministerio de Salud” presenta escasez de fiscalizadores por lo amplio del rubro de alimentación sumado a la falta de conocimiento sobre las normas sanitarias por parte del comprador del servicio de alimentación para aplicar una auditorías de servicio y calidad, hacen que este proceso presente inconformidades, debido a que no existe un seguimiento de inspecciones, por lo tanto, algunos equipos de trabajo tienden a disminuir sus esfuerzos para la ejecución correcta del funcionamiento de su propio sistema de calidad, generando problemas referentes a la inocuidad del alimento.

1.10.1.- Origen del Sistema de calidad HACCP

Al final de los años 50, la Agencia Nacional del Espacio y Aeronáutica en los Estados Unidos (NASA) vio que para los viajes espaciales se requerían alimentos con características muy especiales.

Antes de los primeros viajes espaciales, la calidad y seguridad de los alimentos se controlaba principalmente mediante el análisis del producto final. Pero la NASA quería que la seguridad del producto estuviera integrada en el diseño del alimento. Al principio de los años 60, se solicitó a la Compañía Pillsbury que desarrollara los primeros alimentos espaciales, junto con un sistema capaz de controlar la seguridad de los mismos.

Para conseguir que los alimentos del programa espacial fueran seguros, Pillsbury desarrolló el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (HACCP), el que se diseñó con el objeto de prevenir los peligros alimentarios, evaluando sistemáticamente los ingredientes, factores ambientales y procesos utilizados en la elaboración de alimentos. Identificando las áreas de riesgo potencial, estableciendo los puntos de control críticos, esto es, “aquellos puntos en los que se debe controlar el proceso para evitar un riesgo inaceptable”, el productor tendría la seguridad de la integridad de sus procesos y productos. Según aumentó la duración de los vuelos espaciales, fue necesario que Pillsbury refinase su sistema para encarar los nuevos problemas logísticos. Pillsbury colaboró con la NASA y los laboratorios del Ejército de Natick en el desarrollo del HACCP, como un sistema proactivo para la producción y suministro de alimentos seguros para los astronautas. Cuando el Águila alunizó y el hombre puso su pie en la luna, en 1969, Pillsbury ya había desarrollado el HACCP como se conoce hoy en día.⁸

En la década siguiente, la Administración de Alimentos y Medicamentos de Estados Unidos (Food and Drug Administration), en colaboración con la industria alimentaria lo aplicó como medida para producir alimentos seguros.

También hay que considerar que el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (R.D. 202/2000)¹¹⁰ se popularizó en España bajo las siglas ARICPC (Análisis de Riesgos, Identificación y Control de Puntos Críticos). Actualmente, la legislación ha adoptado las siglas APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos), lo que supone una mejor traducción de las siglas inglesas HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), utilizadas a nivel internacional.⁹

1.10.2.- Sistema de Calidad HACCP.

La principal preocupación de las empresas prestadoras de servicios de alimentos durante muchos años es producir de forma segura y obtener réditos económicos para continuar con el negocio, es por esto que se ha consensado, mediante los años de participación en el negocio, la experiencia y en base a estudios científicos, que la principal causa de deterioro de los alimentos y de enfermedades transmitidas por éstos corresponde a la acción de los microorganismos, produciendo pérdidas económicas bastante considerables.

Sin embargo, también es significativa la incidencia de otros riesgos, originados por peligros de naturaleza física y química que provocan en el hombre enfermedades de origen alimentario. Las empresas de alimento, dentro de sus lecturas en base a la experiencia, se percataron que un punto importante de analizar era la poca instrucción que tenían los líderes de los equipos para capacitar a su personal y entregar instrucciones directas y entendibles.

8 FAO Manual del auditor de Calidad HACCP en historia y repaso del HACCP.P110 Roma 2002

9 FAO Manual del auditor de Calidad HACCP en historia y repaso del HACCP.P110 Roma 2002

De acuerdo con el párrafo anterior, en febrero de 1995 se formó un grupo especializado de trabajo que desarrolló un plan básico de estudios para un programa de capacitación de instructores. Este plan reconoce que los controles básicos de calidad e inocuidad incluidos en los Principios Generales del Codex de Higiene de los Alimentos y las buenas prácticas de fabricación incorporados en los Códigos de Prácticas del Codex, constituyen una base importante para la aplicación eficaz del sistema de HACCP. Por lo tanto, para disminuir estos riesgos de producción es que se creó el sistema de control de puntos críticos HACCP.

Se puede señalar, entonces, que el HACCP es un sistema que otorga especial énfasis a la identificación de aquellas operaciones del proceso de elaboración de un alimento, en las cuales exista la posibilidad de que surjan desviaciones, que puedan afectar negativamente su inocuidad y en el desarrollo de acciones específicas que prevengan estas posibles desviaciones antes de que sucedan.

En este sistema HACCP se identifican los puntos donde aparecerán los peligros más importantes para la seguridad del alimento (biológicos, físicos o químicos) en las diferentes etapas del proceso (recepción de las materias primas, producción, distribución y uso por el consumidor final) con un objetivo específico y claro que es el de adoptar medidas precisas y evitar que se desencadenen los riesgos de presentación de los peligros. Esta metodología permite, a partir de los fallos, hacer un análisis de las causas que los han motivado y adoptar medidas que permitan reducir o eliminar los riesgos asociados a esos fallos.

El sistema ha centrado su metodología en base a siete Principios que engloban la implantación y el mantenimiento de un plan HACCP aplicado a un proceso determinado. Estos principios han sido aceptados internacionalmente y publicados en detalle por la Comisión del Codex Alimentarius en 1999 y por el National Advisory Committee on Microbiological Criteria for Foods en 1997.

1.10.3.- Principios del sistema HACCP.

Principio 1: Realizar un análisis de peligros.

Identificar los peligros potenciales asociados a la producción de alimentos en todas las Fases, desde la producción primaria, la elaboración, fabricación y distribución hasta el lugar de consumo. Evaluar la posibilidad de que surjan uno o más peligros e identificar las medidas para controlarlos.

Principio 2: Determinar los puntos críticos de control (PCC).

Determinar los puntos, procedimientos o fases del proceso que pueden controlarse con el fin de eliminar el o los peligros o, en su defecto, reducir al mínimo la posibilidad de que ocurran.

El término «fase» se emplea aquí con el significado de cualquier etapa en el proceso de Producción o fabricación de alimentos, incluidos la recepción y/o producción de materias primas, recolección, transporte, preparación de fórmulas, elaboración, almacenamiento, etc.

Principio 3: Establecer un límite o límites críticos.

Establecer un límite o límites críticos que deben ser cumplidos para asegurar que los PCC estén bajo control.

Principio 4: Establecer un sistema de vigilancia del control de los PCC.

Establecer un sistema para vigilar el control de los PCC mediante pruebas u observación programada.¹⁰

Principio 5: Establecer las medidas correctoras que han de adoptarse cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está controlado.

Principio 6: Establecer procedimientos de verificación para confirmar que el sistema de APPCC funciona eficazmente.

Principio 7: Establecer un sistema de documentación sobre todos los procedimientos y los registros apropiados para estos principios y su aplicación.¹¹

El manual del sistema HACCP establece que antes de aplicar el sistema de control de puntos críticos a cualquier sector o empresa de la cadena alimentaria, estos principios tendrán la obligación de estar funcionando de acuerdo con los Principios Generales del Codex de Higiene de los Alimentos, los Códigos de Prácticas del Codex pertinentes y la legislación correspondiente en materia de inocuidad de los alimentos vigente en cada país.

10 FAO Manual del auditor de Calidad HACCP .P116 /117 Roma 2002

11 FAO Manual del auditor de Calidad HACCP .P116 /117 Roma 2002

El esfuerzo por parte de la dirección es necesario para la aplicación de un sistema eficaz. Cuando se identifiquen y analicen los peligros y se efectúen las operaciones consecuentes para elaborar y aplicar sistemas de análisis de puntos críticos , deberán tenerse en cuenta las repercusiones de las materias primas, los ingredientes, las prácticas de fabricación de alimentos, la función de los procesos de fabricación en el control de los peligros, el probable uso final del producto, las categorías de consumidores afectadas y las pruebas epidemiológicas relativas a la inocuidad de los alimentos.(Manual de Auditoria de Calidad (HACCP 2003, Roma).

El objetivo del sistema de HACCP es lograr que el control se centre en los Puntos Críticos del proceso.

Dentro de los siete principios expuestos anteriormente, es clave considerar la formación del equipo de trabajo en cada empresa para así poder designar las responsabilidades que en torno al sistema asumirán, para que este funcione correctamente.

CAPÍTULO II

PRINCIPALES CONTENIDOS DEL MANUAL DEL CLIENTE PARA AUDITAR SERVICIO Y CALIDAD EN CASINOS

CAPÍTULO II: PRINCIPALES CONTENIDOS DEL MANUAL DEL CLIENTE PARA AUDITAR SERVICIO Y CALIDAD EN CASINOS

En este capítulo se desarrollarán los diferentes aspectos del manual para realizar una auditoría objetiva a los casinos de alimentos. Se proporcionará información sobre el lenguaje utilizado de forma habitual en las empresas prestadoras del servicio de alimentación para casinos de la industria. Se identificarán los puntos críticos respecto a la infraestructura, servicio y personal de un casino para ser evaluados, así como también la elaboración de una auditoría para ser aplicada en inspección.

2.1 Conceptos básicos y lenguaje técnico del área de Alimentación.

Antes de proceder con la propuesta del Manual, se hace necesario precisar algunos términos técnicos de uso frecuente en la industria de los alimentos, a efectos generar un punto de partida común que permita la comprensión fácil de los contenidos de la propuesta. El orden lógico ha seguido una secuencia alfabética para facilitar su lectura y revisión.

Acción correctiva: Acción que hay que adoptar cuando el resultado de la vigilancia o monitoreo indican desvíos o pérdidas en el control del proceso (HACCP).

Alimentos perecibles: Son aquellos alimentos que se descomponen más rápido y necesitan refrigeración o congelación para su duración.

Alimentos No perecibles: Son aquellos alimentos que han tenido un tratamiento industrial que no necesitan refrigeración y duran mucho más tiempo.

Almacenamiento de basura: se refiere a la conservación de residuos en un sitio y por un lapso de tiempo (APL).

APL: Acuerdo de producción limpia entre el Gobierno y las industrias de producción de diferentes sectores.

Auditoría: Examen sistemático y funcionalmente independiente que tiene por objeto determinar si el plan HACCP realmente se encuentra implementado (APL).

Buenas prácticas de Manufactura (BPM): Buenas Prácticas de Fabricación (BPF), en inglés GMP's; son los procedimientos que es necesario cumplir para lograr alimentos inocuos y seguros (HACCP).

Cadena fría: También conocida como Cook Chill, es un proceso tecnológico que consiste en cocinar y enfriar en forma rápida un alimento. Esto permite extender la vida útil de los alimentos (APL).

Características Organolépticas: comprenden todas aquellas condiciones del producto que sean evaluables usando únicamente los sentidos. Ej.: aspecto, color, olor, sabor (APL).

Cliente / Contratista: Persona u organización que recibe un producto o servicio (APL).

Cocina Caliente: Se conoce también como cocina principal, debe situarse cerca del comedor con el fin de facilitar el trabajo en conjunto de la cocina y el área de servicio. Los equipos de la cocina principal dependen del volumen y el tipo de producción que en ella se realiza. Los equipos más utilizados son: estufas, hornos, marmitas, baño maría, parrilla, armarios para las baterías y estantes para los utensilios de trabajo.

Cocina Fría: es el área donde se efectúan labores de limpieza y porcionamiento de carnes, aves, pescados, verduras y otros.

Contaminación cruzada: Se refiere a las distintas formas en que un alimento puede contaminarse, entre ellas, debido a la presencia de agentes físicos, químicos y biológicos en el producto. Pero también puede producirse una contaminación de un alimento totalmente sano que se puso en contacto con un producto contaminado. También se genera en cruces entre productos limpios y elementos sucios; alimentos crudos y cocidos ó entre productos químicos y alimentos.

En las zonas en que se manipulen alimentos está prohibido todo acto que pueda contaminar los alimentos, como: comer, fumar, masticar chicle, o realizar otras prácticas antihigiénicas. (R.S.A.)

Desechables: Se refiere a todos los productos que participan en el proceso de servicio de alimentación que no se utilizan para el consumo humano y sirven para la higiene del manipulador y del consumidor, tales como las servilletas, toallas novas.

Desviación: Falta de satisfacción de un límite crítico (HACPP).

Envases de productos químicos: Recipiente adecuado debidamente rotulado en el cual una sustancia química es comercializada, almacenada, transportada o de cualquier otra forma manipulada (R.S.A).

Equipo de HACCP: Grupo de personas que tienen la responsabilidad de implementar el HACCP.

Fase: Cualquier punto, procedimiento, operación o etapa de la cadena alimentaria, incluidas las materias primas, desde la producción primaria hasta el consumo final (HACCP).

Fecha de Vencimiento o Plazo de Duración: Aquella fecha o aquel plazo en que el fabricante establece que, bajo determinadas condiciones de almacenamiento termina el período durante el cual el producto conserva los atributos de calidad esperados (Fuente: Decreto Supremo N° 977/96. Ministerio de Salud y sus modificaciones. Reglamento Sanitario de los Alimentos y sus modificaciones).

Higiene: Son todas las acciones efectuadas para proteger, conservar y mejorar, el estado de salud de las personas. Los hábitos de higiene del manipulador son primordiales para evitar contaminaciones y peligros que involucren algún efecto sobre los alimentos y en el consumidor (HACCP).

Inocuidad alimentaria: Garantía de que el alimento no causará daño al consumidor, cuando sea preparado y/o consumido de acuerdo al uso previsto (APL).

Manipulador de Alimentos: Corresponde a toda persona que trabaje a cualquier título, aunque sea ocasionalmente, en lugares donde se produzca, manipule, elabore, almacene, distribuya o expendan alimentos (Decreto Supremo N° 977/96. Ministerio de Salud y sus modificaciones. Reglamento Sanitario de los Alimentos y sus modificaciones).

Materia Prima Alimentaria: es toda sustancia que para ser utilizada como alimento, precisa de algún tratamiento o transformación de naturaleza química, física o biológica. (Decreto Supremo N° 977/96. Ministerio de Salud y sus modificaciones. Reglamento Sanitario de los Alimentos y sus modificaciones).

Muestras de Referencias: Es una porción de cada preparación del menú diario para consumo humano destinada a ser evaluada por un laboratorio para revisar su contenido. Esta debe tener un peso mínimo de 80 gramos y no mayor a 100 gramos, se deben introducir en una bolsa y mantenerla mínimo tres días en congelación y estar dispuesta para revisión de un laboratorio.

Peligro: Agente Biológico, químico o físico que al estar presente en el alimento, puede causar un efecto adverso para la salud (APL).

Procedimientos Operativos Estandarizados (POE en inglés SOP's): Se refiere a aquellos procedimientos escritos que describen y explican cómo realizar una tarea para un fin específico, de la mejor manera posible (HACCP).

Punto de Control: Cualquier fase en la cadena alimentaria en la que los peligros pueden ser controlados (HACCP).

Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de un peligro (APL).

Rotulación: Es una etiqueta que está sobre cada producto o alimento que indica especificaciones del producto como fecha de vencimiento, cantidad, número de lote y otros.

R.S.A.: Reglamento Sanitario de los Alimentos vigente en Chile.

Sala de desconche: Comprende el lavado de los utensilios y baterías que se realizan para la producción y el servicio.

Sanitización: acciones destinadas a mantener y restablecer un estado de limpieza y desinfección en las instalaciones y productos (HACCP).

Verificación: Aplicación de métodos, procedimientos, ensayos y otras evaluaciones, además de la vigilancia, para constatar el cumplimiento del plan de HACCP (HACCP).

2.2.- Puntos Críticos de la infraestructura para revisar en un casino.

Toda empresa que preste servicio de alimentación a una industria debe tener un plan HACPP funcionando vigente (**Artículo N°69**, Reglamento Sanitario de Alimentación, DTO.N.977/96, Chile), por lo tanto, los responsables de estas unidades de negocios tienen claro que para que este sistema de calidad continúe funcionando es necesario auditar periódicamente. Lo esencial de esta herramienta es que la contraparte, en este caso los clientes, tendrán mayor conocimiento y apego a la normativa para evaluar el funcionamiento del servicio subcontratado.

Antes de aplicar un sistema HACCP en una empresa de alimentación, como solicitud mínima para aplicar este método se debe tener implementados previamente los programas de prerrequisitos esenciales para un buen funcionamiento.

Se consideran programas de prerrequisitos esenciales, las Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM) y los procedimientos operacionales estandarizados de sanitización.

Las buenas prácticas son directrices que definen las acciones de manejo y manipulación con el propósito de asegurar la producción de alimentos inocuos.

Es por la razón anterior que el Manual que se propone señalará en las siguientes páginas los lugares en que se debe prestar más atención al momento de auditar, indicando claramente las condiciones higiénicas y de calidad que deben estar presentes para asegurar que se está trabajando de forma adecuada y apegada a la normativa vigente.

Como primer paso en este Manual se establecerán los puntos críticos donde se debe prestar atención para realizar una inspección a la infraestructura de un casino de alimentación Industrial, de acuerdo a lo que señala el Art N° 38 al N° 51 del R.S.A.

2.2.1.- Bodegas

Es de suma importancia comenzar la auditoría revisando las bodegas, pues es el lugar donde se encuentran almacenados los alimentos e insumos que conforman el proceso de producción del servicio, al inspeccionar las bodegas usted debe prestar especial atención a lo siguiente:

- ✓ Las bodegas deben estar limpias, ordenadas, con luz y ventilación adecuada para que se evite la descomposición de algún producto **(art 20, art 34, art 35)**.
- ✓ Deben estar separados los productos perecibles, no perecibles, desechables y químicos con su respectiva rotulación, a modo de ejemplo no pueden estar juntos el arroz con un químico que se utilice para limpiar el piso, el arroz con las verduras, o el arroz con una caja de servilletas. Todos los productos deben estar separados. Los insumos deben estar sectorizados.
- ✓ Las frutas y verduras deben estar en buenas condiciones, para esto se realiza un revisión visual y organoléptica.
- ✓ Los abarrotos deben estar cerrados y sin problemas de vencimiento, para esta verificación se recomienda tomar algunos productos al azar y revisar fecha de vencimiento. Es decir, verificación de aplicación sistema FIFO (lo primero que entra es lo primero que sale).
- ✓ Las cámaras que almacenan congelados y carnes deben presentar su respectivo termómetro con su respectiva temperatura permitida, además de la rotulación de los productos, indicando fecha de recepción, fecha de elaboración, cantidad, proveedor y fecha de vencimiento (R.S.A. Art 37).
- ✓ Los refrigeradores que se encuentren en bodegas para almacenar productos que no necesiten de congelación, deben estar con su respectivo termómetro siempre con la temperatura permitida y los productos debidamente cerrados y rotulados, para evitar contaminaciones cruzadas.

Tabla N°1: Rango de Temperaturas Exigidas según Equipo de Frío.

Temperaturas Equipos Frio

EQUIPOS DE FRIO	TEMPERATURAS
Vitrinas y Cámaras de Refrigeración	T° 0 -5 °C
Camaras de Congelación	T -18 C

- ✓ En las bodegas nunca debe existir algún producto a ras de piso; siempre sobre alguna repisa, nada de productos en contacto directo con el suelo.

- ✓ Revisar la rotulación de productos congelados; estos nunca deben estar en contacto directo con el alimento ni adheridos con corchetes, scotch o clip. se utiliza un papel protegido legible dentro de una bolsa, indicando fecha de elaboración, fecha de recepción, cantidad, fecha de vencimiento y proveedor.

- ✓ Revisar estanterías donde se encuentra almacenada la materia prima; estas deben ser metálicas sin ninguna señal de oxidación.

2.2.2.- Sala de Producción.

Cuando se hace referencia a la sala de producción nos referimos al lugar donde llega la materia prima extraída de la bodega para ser convertida en una preparación para el cliente o contratista.

Las salas de producción en casinos se dividen de acuerdo a su volumen de producción, no existe un acuerdo en que se especifiquen claramente los tipos de sala que deben existir en un casino, normalmente las separaciones más utilizadas para evitar algún tipo de contaminación se les conoce como cocina fría, cocina caliente y desconche.

La persona que se encargue de realizar las revisiones a los casinos industriales cuando ingrese a la sala de producción debe prestar su atención en las salas descritas anteriormente y revisar lo siguiente:

- ✓ Limpieza e higiene en las instalaciones, no debe existir ningún tipo de residuo de alimentos en el piso, paredes, puertas.
- ✓ El piso de la sala de producción siempre debe estar seco, generalmente el gran problema en producción es la cantidad de agua que se acumula en el piso, ya que esta se utiliza para diferentes actividades. El problema que genera el agua en el piso radica principalmente que es un agente contaminador importante cuando transcurre y, a su vez, puede provocar un accidente laboral para los manipuladores.
- ✓ Las ventanas que se encuentren en la sala de producción deben estar debidamente protegidas por mallas, para evitar el ingreso de algún tipo de insecto.
- ✓ Las personas que se encuentren trabajando en sala de producción deben estar debidamente uniformadas y con sus elementos de protección para evitar contaminación cruzada. Los elementos básicos de protección y que se deben evaluar son el uso de cofias, mascarillas, guantes quirúrgico, guantes kevlar, guantes anti corte, guantes showa y sus respectivos zapatos de seguridad para evitar caídas. En el caso de los tipos de guantes, estos si no se están utilizando por el personal en el momento de la inspección, deben estar expuestos para su uso en el área de producción.

- ✓ Se debe realizar una revisión a la vajilla y utensilios. Para esto se debe tomar una muestra al azar y revisar que estos instrumentos estén limpios sin ningún tipo de grasa o residuo incrustado, ya que este servicio está dispuesto para la utilización del consumidor.

- ✓ Equipos e instalaciones; normalmente en esta área de producción existen cocinas, campanas, hornos, mesones de acero inoxidable, usted debe revisar que todo este equipamiento este sin residuos de alimento, sin grasas acumuladas y sanitizado cuando no se está utilizando.

- ✓ Refrigeradores en área de producción, éstos deben estar con sus respectivos termómetros y temperatura normada para cada equipo. También debe revisar que los productos que se encuentren en el interior de estos equipos estén debidamente rotulados y cerrados. Los refrigeradores que se encuentran en esta área son utilizados para mantener la cadena de frío y evitar contaminaciones cruzadas, por eso debe dar importancia a la forma de almacenamiento de los productos dentro de este.
Se debe verificar que los productos que se encuentren almacenados en los refrigeradores estén dispuestos en el siguiente orden:

- **Nivel superior del refrigerador:** se utiliza para almacenar productos listos para el consumo. Estos son los postres, ensaladas y platos preparados en general; cecinas retiradas de su envase original (jamón, arrollado, jamonada, etc.); lácteos (quesos, quesillos) retirados de su envase original, envases abiertos de mayonesa, ketchup, mostaza, etc., todos dentro de una bolsa plástica.

- **Nivel Medio del refrigerador:** se utiliza para almacenar productos pre elaborados tales como pastas frescas, lácteos en su envase original cerrado (quesos, quesillo, leche, yogurt), cecinas en su envase original cerrado (jamón, jamonada, etc.) y cecinas sin cocer (longaniza, chorizo, choricillo, vienasas), verduras preelaboradas (zanahoria, cebolla, lechuga, repollo), verduras desinfectadas, bebidas, etc.

- **Nivel inferior del refrigerador:** se almacenan materia prima como carnes crudas en general, verduras y frutas sin desinfectar.

- ✓ Revisión de Basureros en área de producción; se debe asegurar que los basureros deben ser de plástico y estar en todo momento limpios y con una bolsa de basura. Este debe contar con un pedal que se accionará para abrir la tapa y así evitar una contaminación en las manos del personal. La acumulación de estas bolsas de basuras deben encontrarse en el exterior del casino dispuesta para ser retirada.
- ✓ Madera y virutillas, usted debe verificar que no exista ningún tipo de elemento de madera o virutilla dentro del área de producción pues el uso de este material puede causar un incidente alimentario de alta responsabilidad.
- ✓ Asegúrese y verifique que la fase referente al traslado de la basura al exterior del casino se realice de forma segura, esto significa que el personal debe utilizar sobre su uniforme una pechera de “ule” y luego de regreso retirar esta pechera y continuar con el proceso de lavado de manos.
- ✓ Constatar que en toda el área de producción funcionen las redes de agua caliente y fría.
- ✓ Compruebe que se encuentren todos los elementos de higiene funcionando para que el manipulador pueda realizar constantemente el lavado de manos y sanitización. Estos elementos incluye jabón líquido desinfectante, papel nova, escobillas de uñas sumergidas en solución desinfectante en un recipiente adecuado (evitar uso de botellas plásticas para este fin) y alcohol 70°.
- ✓ Solicite al Jefe de turno del proceso de producción de alimentos la muestra de referencias de la fecha de auditoría hacia tres días atrás, para verificar que efectivamente está funcionando el sistema de calidad implementado y exigido por ley. Al recibir la muestra usted debe revisar que esté debidamente rotulada y con letra clara, de lo contrario no sirve para evaluar o enviar a un laboratorio para asegurarse que en el proceso de producción no exista ningún agente extraño que provoque algún incidente.
- ✓ Sala de desconche o lavadero; para terminar su revisión en sala de producción usted debe dirigirse al sector donde se produce el lavado de vajilla y verificar que los envases químicos que se están utilizando estén debidamente rotulados, pues generalmente existe más de un producto químico con apariencias similares a productos de consumo humano,

lo cual significa un riesgo de intoxicación, puesto que la mayoría del personal de los casinos industriales funcionan con contratación de personal por temporada por lo cual no tienen cultura de utilización de estos químicos, por lo tanto, es muy fácil confundir y provocar un evento con riesgo vital.

- ✓ Revisar si existe señalética expuesta en desconche sobre el uso de los productos químicos para lectura y recordatorio constante del personal del casino.

2.2.3.- Baños

De acuerdo al Reglamento Sanitario, todos los establecimientos de producción, elaboración de alimentos deben disponer de vestuario y servicios higiénicos convenientes situados y en número conforme a lo dispuesto por el reglamento sobre condiciones Sanitarias y Ambientales básicas en los lugares de trabajo. (N°32 RSA)

Es fundamental en una auditoria revisar los servicios higiénicos, pues muchas veces las condiciones de los baños revelan las conductas de los manipuladores.

Respecto a la dimensión y cantidad de baños no existen aspectos definidos; sólo se remite a la concordancia con el volumen del personal trabajando en casino. Cabe mencionar que si en un casino existen sólo mujeres no hay problema que se utilice un solo baño. En caso de que existan hombres o un sólo varón es obligatorio para el casino contar con dos unidades de baño definidas por sexo, así como también la obligación de mantener casilleros para el personal.

Al realizar la inspección de los servicios higiénicos usted debe revisar lo siguiente:

- ✓ Limpieza e higiene del baños en general (Art 46, Art 45, RSA)
- ✓ Materiales de higiene dispuesto para el manipulador, escobillas de uñas, papelerero con pedal para evitar contaminaciones, papel higiénico, toalla papel natural u aire caliente y alcohol 70°. Estos deben estar presentes siempre.
- ✓ Duchas funcionando con su respectivo separador de ambiente.
- ✓ Instalaciones eléctricas funcionando correctamente.
- ✓ Lavamanos con grifos de agua caliente y fría funcionando correctamente.

- ✓ Señalética en cada pared del baño, indicando al personal la obligación de lavarse las manos después de usar los servicios.
- ✓ Revisar plan de aseo de Baños con su respectivo responsable de actividades publicado en un mural exhibido y legible para todo el personal.

2.2.4.- Comedor.

Esta área del casino es donde termina el objetivo de la producción de alimento, pues es el lugar donde se reúnen todos los trabajadores de la industria para ejecutar una necesidad básica del ser humano que es alimentarse.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Supremo N° 594 , del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento sobre condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los lugares de trabajo, cuando por la naturaleza o modalidad del trabajo, el empleador debe disponer de un comedor para este propósito, el que debe estar completamente aislado de las áreas de trabajo y de cualquier fuente de contaminación ambiental y debe ser reservado para comer, pudiendo utilizarse, además, para celebrar reuniones y actividades recreativas. Como toda la norma legal, obliga al empleador a adoptar todas las medidas necesarias para mantenerlo en condiciones higiénicas adecuadas. Este comedor debe estar dotado con mesas, sillas, con cubierta de material lavable y piso de material sólido y de fácil limpieza, debe contar con sistemas de protección que impidan el ingreso de vectores y estar dotado de agua potable para el aseo de manos y cara del trabajador.

Por consiguiente el auditor debe tener claro lo siguiente a revisar en un comedor:

- ✓ Condiciones de Higiene y calidad del comedor: revisar mesas y sillas que permitan un buen lavado, para esto usted puede solicitar al encargado de turno que envíe a una persona a limpiar una mesa para usted o simplemente tomar una servilleta de color blanco y pasarla sobre una mesa o silla, esta se deslizará fácilmente sobre la cubierta y si esta sucia la mesa o silla la servilleta lo reflejará. Respecto a las sillas y mesas siempre es recomendable revisar las cara contrapuesta a la principal, pues en esta cara se acumulan partículas o agentes contaminantes que el personal de aseo los omite.

- ✓ Línea de autoservicio; dentro del área del comedor se encuentra dispuesta, generalmente en un costado del comedor expuesta al cliente, la línea de autoservicio que es el lugar por donde el consumidor retira su alimento. Esta línea de auto servicio está conformada por una área fría (Salad Bar) y un área Caliente (Baño María). Lo importante de revisar en esta línea de servicios son la temperatura de las preparaciones disponibles. Usted debe verificar con termómetro que las preparaciones calientes deben tener una temperatura mayor a los 75°C y los platos fríos como las ensaladas no deben exceder de 5°C esto con el objetivo de no perder inocuidad. Luego debe asegurarse que la línea de autoservicio esté montada con todas las preparaciones ofrecidas desde un comienzo y sin preparaciones expuestas al aire libre.

- ✓ Esta línea de autoservicio debe estar siempre limpia y con los loncheros tapados del salad Bar y Baño maría. Verificar si esto sucede durante el periodo que usted observa el servicio.

- ✓ Revise disposición y limpieza de alcuzas, servilletas y salsas; éstas deben permanecer sin restos de alimentos o agentes extraños incrustados en las tapas ni bordes y revisar que siempre estén repuestas.

- ✓ Mallas protectoras de ventana; verificar que se encuentren en buenas condiciones, limpias y sin ningún tipo de orificio extra al que presenta de forma original.

- ✓ Pisos y paredes debe revisar que no tengan grasa o agua, de lo contrario existe deficiencia en higiene.

- ✓ Revise Carros Bandejero; estos se encuentran al final del comedor y sirven para depositar las bandejas utilizadas al momento de comer. Usted debe verificar que la cantidad de carros bandejeros es la óptima para el casino. Para realizar esta supervisión basta que observé por dos minutos si existen más de 5 personas con bandeja en mano que no puedan depositar su bandeja, indicará que falta más equipamiento.

2.3.- Criterios de evaluación para el personal

Para realizar una producción con altos de estándares de calidad es necesario que el personal que participe en este proceso deba estar totalmente instruido sobre las normas de higiene que establece el RSA y HACCP. Es primordial asegurar que quienes mantienen contacto directo o indirecto con los alimentos no tengan posibilidades de contaminarlos.

Es responsabilidad del subcontratista asegurar al cliente que el manipulador mantenga un buen nivel de aseo personal, comportamiento adecuado y un buen estado de salud para realizar el trabajo diario.

Las áreas de mayor riesgo establecidos en el programa de pre-requisitos básicos para la inocuidad alimentaria son las relacionadas con las conductas personales y relacionadas con la manipulación de alimentos. Este programa señala que las manos, las vías aéreas altas (higiene bucal) y manejo de la piel son un factor determinante y crítico para generar un producto libre de agentes contaminantes. Es por esto que es indispensable que el trabajador antes de empezar su oficio en el casino tenga una inducción obligatoria sobre las buenas prácticas de manufacturación.

En los párrafos anteriores se ha señalado la importancia del personal en la cadena de producción. Por ello, se hace necesario exponer en las siguientes líneas las obligaciones establecidas según la ley vigente para que al momento de realizar la inspección el auditor verifique el cumplimiento de estas.

2.3.1.- Verificación Estado de Salud.

El personal que manipula alimentos, directa o indirectamente, debe mantener un buen estado de salud a fin de evitar la contaminación de los alimentos por enfermedades infectocontagiosas, así como también no está permitido el acceso a las áreas de manipulación a toda persona que se sospeche que padece una enfermedad que pueda transmitirse por alimentos o tenga heridas infectadas, infecciones cutáneas, llagas o diarrea. Para evaluar este punto se debe solicitar al administrador los exámenes médicos que se realizan frecuentemente en el interior del casino, así como también se solicita una muestra al azar de las manos de algunos trabajadores para enviar a laboratorio.

2.3.2.- Verificación presentación del personal

Los manipuladores deberán mantener una esmerada limpieza personal mientras estén trabajando en el proceso de elaboración de Alimentos.

De acuerdo a lo que señala la R.S.A en el artículo N° 56 los auditores deben revisar lo siguiente:

- ✓ Revisar corte de barba/cabello: El personal femenino debe permanecer con el cabello completamente cubierto al ingresar a áreas de elaboración y distribución de alimentos. El personal masculino debe ingresar afeitado, cabello corto tipo militar. La utilización del bigote no está permitida.
- ✓ Inspeccionar la utilización de joyas, aros, anillos y otros. Esta prohibida la utilización de estos por ley.
- ✓ Revisar las áreas para lavado de manos en las áreas de elaboración y de servicios higiénicos del personal. Estas deben contar con agua caliente y fría, jabón desinfectante, escobillas de uñas en buen estado y sumergidas en solución desinfectante limpia, además debe existir toalla de papel o secador de aire en buen estado y basurero de pedal.
- ✓ Revisar que el personal presente las uñas cortas, limpias y sin esmalte.
- ✓ Constatar que no exista ningún elemento colgado de sus uniformes tales como, lápices, celulares, prendedores.
- ✓ Revisar vestimenta y vestuario de trabajo; el personal debe utilizar su uniforme completo (pechera, zapatos, gorro o toca y mascarilla). Además, el uniforme debe usarlo limpio y planchado. Todo el equipo de trabajo debe utilizar pechera del mismo color.

2.4.- Criterio de Evaluación del servicio del casino Industrial

De acuerdo algunas lecturas que hablan de servicio, la mayoría de los autores se basan que el resultado de este proceso es un intangible, como es el caso de Rapahmell, John M., (“Marketing in the service sector”, Cambridge Massachusetts, Winthrop Publishers Inc, 1974) que señala lo siguiente: *“El Servicio es una mercancía comercializable aisladamente; o sea un producto intangible que no se toca, no se coge, no se palpa, generalmente no se experimenta antes de la compra, pero permite satisfacciones que compensan el dinero invertido en la realización de deseos y necesidades de los clientes”*. Si bien es cierto esta es una definición que se acomoda al servicio de restauración, pero para el caso de los casinos de comidas a industrias se aleja bastante, pues existen criterios evaluables objetivos que se pueden analizar para evaluar el servicio.

Para el caso del presente Manual nos ajustaremos a la definición de la norma ISO 9000 versión 2000 “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario: que señala que *“un servicio es también el resultado de un proceso”*.

En los casinos industriales esta normativa se ajusta principalmente, ya que es un proceso cuyo objetivo es satisfacer una necesidad fisiológica del ser humano que es la alimentación, ubicada como una necesidad básica que debe ser cubierta para el hombre según la pirámide de Maslow.

Todas las empresas para contratar un servicio de cualquier índole tienen la obligación de pactar acuerdos en un contrato donde se establecen deberes y obligaciones de ambas partes para consolidar el negocio.

En el caso de las negociaciones para contratar un servicio de alimentación Industrial las empresas abren una licitación en un tiempo determinado especificando requisitos del servicio para las empresas interesadas. Una vez abierta la licitación, las empresas de servicio de alimento envían sus proyectos y, cerrado el plazo de licitación del proyecto, la empresa contratista elige negociar con la empresa que más se adecue a su presupuesto e intereses. Esta negociación se cierra en un contrato que establece requisitos económicos, higiene, calidad y servicio que se deben cumplir por el tiempo que dure el contrato, variando de acuerdo a las características de la negociación.

El contrato que se genera siempre establece normativas del reglamento sanitario que se deben cumplir, así como también especificaciones técnicas del servicio.

Para realizar una auditoría en el servicio de los casinos industriales deberá concentrarse en los aspectos contractuales y presentación del servicio.

2.4.1.- Aspectos contractuales

El primer paso para realizar esta inspección del servicio es solicitar a su empresa el contrato y analizar lo que se pactó en este documento. Para esta revisión debe prestar atención en lo siguiente:

- ✓ Estructura del servicio: la estructura del servicio está compuesta por ensalada, sopa, plato de fondo, postre, café, té, jugo, pan y otros que estén en contrato. Por lo tanto, usted debe revisar que esto se esté entregando al trabajador en el casino. En algunas empresas se estipulan más de una opción en la estructura.
- ✓ Minuta: Es el menú que se realiza mensualmente pactado en contrato durante el tiempo determinado. Usted debe verificar que el día que vaya a evaluar se esté entregando al comensal lo que se pactó en minuta para ese día.
- ✓ Frecuencia de los productos: cuando nos referimos a frecuencia es la cantidad de veces que se debe entregar un producto en el casino por un periodo determinado. A modo de ejemplo, en un contrato se puede especificar que dos veces a la semana se deben preparar legumbres, por lo tanto usted debe verificar que esto efectivamente se esté realizando mediante la solicitud de muestras de referencia y minuta expuesta obligatoriamente en casino y en contrato.
- ✓ Gramaje: En los contratos se especifica el total de gramaje que debe contener un plato servido, por lo tanto usted debe pesar el plato y verificar con contrato en mano si se cumple la cantidad pactada.

2.4.2.- Aspecto de la Presentación del servicio.

Para calificar el aspecto del servicio usted debe revisar lo siguiente:

- ✓ Presentación del personal: Verificar que el personal de contacto y el personal que repone líneas y vajilla en el comedor, debe usar su uniforme completo y limpio, durante el servicio.
- ✓ Atención al cliente: El cliente debe ser tratado con cortesía, educación y gentileza. El personal no debe hacer diferencias entre los comensales, así como tampoco

tiene autorización para responder a reclamos por algún tipo de queja del comensal; para esto existe el encargado del servicio.

- ✓ Encargado de servicio: Debe existir siempre una persona encargada de supervisar el servicio permanentemente y estar atento a las observaciones y comentarios de sus clientes. Verificar si esta persona se encuentra en la línea de autoservicio, durante el momento de colación, generalmente es el Chef o Maestro a cargo del turno o según la gravedad del reclamo quien responde es el Administrador.
- ✓ Existencia de señaléticas: En la línea de autoservicio debe estar especificado claramente la estructura del servicio; estas señalizaciones deben ser establecidas en base a lo que señale cada departamento de Marketing de las empresas subcontratista.
- ✓ Exhibidor de Menú: Las preparaciones ofrecidas a los clientes en el menú, deben estar adecuadamente expuestas diariamente y deben corresponder exactamente a lo que se servirá durante el servicio y en minuta contractual.
- ✓ Rapidez del servicio: En los casinos industriales el tiempo es muy importante para realizar las diferentes trabajos de la empresa, por lo tanto el consumidor tiene un tiempo mínimo de colación establecido por la ley del trabajo en Chile de media hora, el cual hace que el servicio del casino sea bastante rápido, por lo tanto, al verificar la rapidez del servicio Usted debe tomar el tiempo que se demora el trabajador en pasar por la línea de servicio. Dichos tiempo, a pleno volumen de producción, no debiera superar un minuto por cada ocho personas desde la entrada a línea a la salida. Si bien es cierto no existe un criterio único en el tema del tiempo, en la práctica de acuerdo a la experiencia de varios administradores de distintas empresas de alimentación indican que no debiera superar ese tiempo.
- ✓ Exhibición del libro de reclamos y sugerencias: Usted debe verificar si el libro de reclamos y sugerencias está expuesto al cliente para que este escriba sus comentarios; lo ideal es que usted lo revise y valore la cantidad de reclamos y comentarios favorables para analizar, en conjunto con el administrador, las mejoras que se podrían realizar y, a su vez, reforzar los aspectos positivos para el beneficio de ambas empresas.

2.5.- Registros del proceso.

El 29 de noviembre del 2001 fue formalizada, mediante D.S N° 414 del Ministerio de Economía, la Política de Producción Limpia del Gobierno de Chile, con el objetivo de generar y consolidar una masa crítica de actores públicos y privados que produzcan en forma limpia.

Las empresas del sector de servicios de alimentación suscribió este compromiso con el Gobierno, para generar un compromiso de producción que genere el cumplimiento de la normativa vigente y superar los estándares establecidos en materia de inocuidad de los alimentos en higiene y seguridad en los lugares de trabajo.

De acuerdo al APL y el HACCP, todas las empresas asociadas al sector de servicios de alimentación presentan un sistema de producción verificable, esto involucra que cada unidad de producción tiene procedimientos estandarizados de las diferentes tareas que se realizan en la elaboración de un alimento, por lo tanto, como procedimiento también tienen planillas en las cuales se registra cada acción de higiene y calidad en un casino.

Dentro de los principios en que se basa y establece el sistema HACCP, indica claramente la ejecución de un sistema de documentación sobre todos los procedimientos y los registros apropiados para estos principios y su aplicación.

Como se ha señalado anteriormente, el plan HACCP es un sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) para la inocuidad de los alimentos, de acuerdo a esto se procederá a revisar las planillas de registro que más competen al realizar la inspección, considerando que existen una gran cantidad de registros por cada proceso, pero para este efecto de auditoría se van a tomar los siguientes registros, pues indican, con una pequeña revisión, cómo se está trabajando en el casino.

- ✓ Hoja de Recepción de Materia Prima
- ✓ Hoja de Temperaturas de cámaras y refrigeradores
- ✓ Hoja de asignación de responsabilidades del casino
- ✓ Hoja de control de muestras de referencias
- ✓ Hoja de control programa control de plagas

En esta fase del Manual se va a proporcionar un formato de los registros que competen para la revisión, con los requisitos básicos que deben contener.

En esta etapa Usted debe solicitar al encargado del casino realizar una revisión de documentación para asegurarse que el sistema de calidad aplicado por cada empresa prestadora de servicio de alimentación este funcionando de forma correcta de acuerdo a lo establecido por el reglamento sanitario y el HACCP, con el objetivo que pueda tener la tranquilidad que su empresa ha contratado un prestador de servicio que trabaja de forma permanente en la producción inocua de los alimentos para sus trabajadores.

2.5.1.- Hoja de Recepción de Materias Primas:

La hoja de recepción de Materias Primas es una planilla donde se indica la fecha de entrada y vencimiento de los diferentes productos que entran a la bodega del casino; se utiliza para llevar un control documentado para conocer si estos llegaron en óptimas condiciones para ser procesados y para obtener la información del tiempo límite que pueden permanecer en las bodegas para ser llevados a producción.

Registro Nº1: Control de Recepción de Materias Primas

Control de Recepcion Materias Primas

Nombre Casino

Inspeccion Organoleptica C Conforme NC No Conforme R Rechazo Producto

Mes

Temperatura productos Congelados Maximo -12 °C Local y - 15°C interurbano (R.S.A)

Año

Temperatura productos refrigerados 0 Limite criticos (R.S.A)

Fecha ingreso	Hora Recepc	T°	Producto	N° Lote	Fecha Vencim	Inspeccio Organa	Responsable Recepc	Observacion /Medida Correctiva
20-03-2014	14 ;00 pm	-8 °C	Tapapecho Cong	135	20-08-2014	Cumple	Pedro Perez	Excelentes condiciones
20-03-2014	15:00 pm	0 °C	longaniza	121	25-03-2014	Cumple	Pedro Perez	Por fecha sale a produccion

Referencias :

Codigo de Prácticas de Higien Alimento ,CODEX ALIMENTARIUS ,1993

Requisitos Generales (Higiene de los Alimentos),Departamento de Agricultura FAO V1 -1998

Reglamento Sanitario de los Alimentos ,DS 977 /96

Elaboración Propia.

2.5.2.- Hoja de Temperaturas de Cámaras y Refrigeradores.

Esta planilla de temperatura nos indica en qué condiciones están funcionando los equipos de frío en el casino, para mantener las cadenas de frío necesarias para evitar descomposición de los alimentos, además nos entregan información referente a la conducta continua de los trabajadores del casino para tomar las temperaturas de forma diaria por cada turno en el cual se esté procesando.

Registro N°2: Temperaturas Equipos Fríos

Registro de Temperaturas Equipos Frios

Casino _____ Cámara Congeladora Minimo -18°C
 Mes _____ cámara Refrigeración 0 a 5°C
 Año _____
 Turno _____
 N°Cámara 1 N° Refrigerador _____

Fecha	Hora	T°C	Nombre Res	Accion Correctiva
20-03-2014	14 :00 HRS	-18		

Referencias :

Codigo de Prácticas de Higien Alimento ,CODEX ALIMENTARIUS ,1993
 Requisitos Generales (Higiene de los Alimentos),Departamento de Agricultura FAO V1 -1998
 Reglamento Sanitario de los Alimentos ,DS 977 /96

Elaboración Propia.

2.5.3.- Hoja de Asignación de Responsabilidades del Casino

En un equipo HACCP la aplicación de un sistema de calidad radica en las acciones de las personas, es por esto que esta planilla indica la asignación de responsables para supervisar cada actividad que se realiza en el proceso de elaboración de alimentos de tal forma que se produzca de forma limpia y segura. Esta planilla registra actividades y asigna los responsable de supervisar que todos los procedimientos se cumplan en torno a las buenas prácticas de manufactura.

Registro Nº 3: Asignación de Responsabilidades

Registro de Asignacion de Responsabilidades

Casino
Mes
Año

Actividad de Calidad	Responsables		
	Cargo	Nombre	Firma
Buenas Practicas de M.	Jef Turno 1	carlos perez	
Checkeo Personal	Jef Turno 2	Juan Soto	
Revision general	Administrador	Paula Leiva	
Documentacion			
Registro de Aseo	Ayudante	Maria ponce	
Registro deT° carnicos	Maestro	Juan zaes	
Registro de ..			
Registro de			
Registro de			
Aseo Instalaciones /equipos			
Comedor			
Cocina Fria			
Desconche			
Bodegas			
Cámaras			
Cocina Caliente			
Baños			

Referencias :

Codigo de Prácticas de Higien Alimento ,CODEX ALIMENTARIUS ,1993
Requisitos Generales (Higiene de los Alimentos),Departamento de Agricultura FAO V1 -1998
Reglamento Sanitario de los Alimentos ,DS 977 /96

Elaboración Propia.

2.5.4.- Hoja de Control de Muestras de Referencias

Esta planilla nos entrega información y nos asegura que el procedimiento establecido en cada casino para tomar muestras de referencia se está realizando de forma continua.

Registro N°4: Hoja de Control de Muestras de Referencias

Registro Muestras de Referencias

Casino
Mes
Año
Turno

Fecha Realización	Hora	Fecha Eliminación	Responsable del Muestreo	Observaciones
20-03-2014	14 :00 HRS	24-03-2014	Juan Soto	Sin Observaciones

Referencias :

Código de Prácticas de Higiene Alimentaria ,CODEX ALIMENTARIUS ,1993
Requisitos Generales (Higiene de los Alimentos),Departamento de Agricultura FAO V1 -1998
Reglamento Sanitario de los Alimentos ,DS 977 /96

Elaboración Propia.

2.5.5.- Hoja Programa Control de Plagas

Conforme a lo que señala el reglamento sanitario, toda empresa que produzca alimento deberá aplicar un sistema de control de plagas.

ARTÍCULO 47.- Deberá aplicarse un programa preventivo eficaz y continuo de lucha contra las plagas. Los establecimientos y las zonas circundantes deberán inspeccionarse periódicamente para cerciorarse de que no exista infestación.

Así como también el artículo N° 40 del reglamento señala lo siguiente: “Se deberá impedir el acceso de las plagas a los desechos. Inmediatamente después de su evacuación, los receptáculos utilizados para el almacenamiento y todo el equipo que haya entrado en contacto con los desechos deberán limpiarse. La zona de almacenamiento de desechos deberá, asimismo, mantenerse limpia.

Por lo tanto, es primordial cuando se realiza una auditoria de calidad y servicio al casino verificar que el programa preventivo de control de plagas este funcionando. El auditor debe revisar que la fumigación se realiza de forma periódica. Esta actividad debe realizarse una vez al mes de acuerdo a un sistema de calidad eficiente.

Registro N° 5: Control de Plagas.

Registro de Control de Plagas

Casino
Mes
Año

Fecha	Hora	Nombre Proveedor	Documento Adjunto /Observaciones
20-03-2014	14 :00 HRS	Bioplagas S.A.	Guia n1 Sin Observaciones

Referencias :

Codigo de Prácticas de Higien Alimento ,CODEX ALIMENTARIUS ,1993
Requisitos Generales (Higiene de los Alimentos),Departamento de Agricultura FAO V1 -1998
Reglamento Sanitario de los Alimentos ,DS 977 /96

Elaboración Propia.

2.6.- Confección Auditoria.

Registro N°6: Check List Auditoria

Auditoria Empresa a Prestador de Servicio Alimentacion

Nombre Empresa Contratista _____

Nombre Empresa Subcontratista de Alimento _____

Fecha _____

Nombre Auditor _____

Nombre Administrador del Casino _____

N°	Infraestructura	Cumple	No Cum	Puntaje
	Bodegas	C		10
1	bodegas limpias		NC	0
2	bodegas sectorizadas		NC	0
3	Frutas y verduras en buen estado		NC	0
4	Productos vencidos	C		10
5	Camaras con termometros	C		10
6	Refrigeradores con termometros	C		10
7	Ausencia de Productos en el suelo	C		10
8	Correcta Rotulacion	C		10
	Produccion			
9	Funcionamiento correcto de grifos (Frio y Caliente)		NC	0
10	Electricidad funcionando correctamente		NC	0
11	Ausencia de residuos en paredes pisos marmitas		NC	0
12	Piso limpio y sin agua		NC	0
13	Ventanas con mallas de Proteccion	C		10
14	Vajillas y utensilios limpios	C		10
15	Cocina sin residuo de grasas acumuladas	C		10
16	Campana sin residuo de grasas acumuladas	C		10
17	Ausencia de Material de madera presente	C		10
18	Mesones de acero inoxidable limpios	C		10
19	Temperaturas de las cámaras adecuadas	C		10
20	temperaturas de los refrigeradores adecuadas	C		10
21	Ausencia de riesgo de contaminacion Cruzada	C		10
22	Basureos cerrados y con bolsa en su interior	C		10
23	Materiales de higiene del personal presente	C		10
24	Muestra de referencia al dia	C		10
25	Quimicos rotulados en sala de desconche	C		10
	Baños			
26	Señaletica baños Hombre /Mujeres		NC	0
27	Material de Higiene para el personal (Toalla Nova,Papel Higienico, cepillo de uñas		NC	0
28	Duchas funcionando		NC	0
29	Grifos de agua y fria funcionando	C		10
30	casilleros para el personal en buen estado	C		10
31	Señaletica expuesta procedimiento lavado de Manos	C		10
32	Plan de aseo expuesto al personal	C		10
33	Instalaciones eléctrica Funcionando	C		10
	Personal			
34	Personal de linea correctamente uniformado y limpio, con adecuado uso de EPP.		NC	0
35	Personal con uñas cortas		NC	0
36	Personal sin Joyas		NC	0
37	Personal Utilizando Mascarillas		NC	0
38	personal utilizando Cofias o gorro de proteccion	C		10
39	Personal sin heridas en su piel expuestas	C		10
40	Personal sin Elementos colgados en sus uniformes (lapices etc.	C		10
	Servicio y Comedor			
41	Contrato disponible para el Auditor	C		10
42	Estructura del servicio completa según contrato	C		10
43	Menu expuesto al comenzal	C		10
44	Temperatura de preparaciones calientes superiores a 75 °C	C		10
45	Temperatura de preparaciones frias entre 0 a 5°C	C		10
46	Mesas y sillas sin agentes incrustados	C		10
47	Alcuzas Limpias y dispuestas al comenzal	C		10
48	Rapidez en atencion del servicio		NC	0
49	Encargado de servicio en Linea supervisando		NC	0
50	Señaletica sectorizando linea de servicio		NC	0
51	Libro de reclamos y sugerencia dispuesto al comenzal		NC	0
52	Cumplimiento Minuta		NC	0
53	Ventanas con mallas de Proteccion		NC	0
54	Cubiertos limpios		NC	0
55	Resolucion Sanitaria Expuesta	C		10

Documentacion				
56	Registro recepcion Materias Primas completo al dia	C		10
57	Registro de Temperaturas equipos frios completo al dia	C		10
58	Registro de Asignacion de Responsabilidades completo al dia		NC	0
59	Resgistro de Control Muestras de Referencia completo al dia	C		10
60	Registro de Control de Plagas completo al dia	C		10
Puntaje Evaluacion		39	21	390
Resultado Evaluacion		65%		

EVALUACION

C = 10

NC = 10

600 = 100%

Observacion ; El porcentaje de Aceptacion de inocuidad del proceso dependera de cada empresa de acuerdo a sus objetivos internos

$$EVALUACION = \frac{CUMPLE}{CUMPLE + NO CUMPLE} \times 100 = \%$$

Observación General _____

Firma

Auditor

Firma

Administrador E.P.S

Elaboración Propia en Referencia HACCP/R.S.A.

Una vez que usted obtenga el porcentaje de cumplimientos y no cumplimiento de las actividades revisadas en auditoría, debe comunicar al administrador responsable del casino el resultado final para generar una conversación respecto a las no conformidades y solicitar un plan de acción con fecha límite de entrega para que la inspección pueda cumplir su objetivo de asegurar el funcionamiento de un sistema de calidad permanente para su empresa. Para terminar el proceso de auditoría, Usted debe entregar una copia de esta a la jefatura que corresponda.

2.7.- Procedimiento Aplicación Auditoría

Fase 1

Definir fecha de auditoría improvisada.

Fase 2

El día de la visita al casino de alimentos de la empresa subcontratada, asegúrese de llevar la indumentaria correcta, esto es llevar delantal de color blanco, mascarilla, cofia, termómetro para revisar las instalaciones, así como también lleve en sus manos auditoria confeccionada en el Registro Nº 6.

Fase 3

Una vez obtenido el resultado de la auditoria comuníquelo al administrador del casino.

Fase 4

Solicite plan de acción de las inconformidades para que en la próxima auditoria verifique el estado de cumplimiento de estas.

Fase 5

Envíe una copia de la auditoria a su jefatura con las observaciones correspondientes.

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES FINALES

CAPÍTULO III: CONCLUSIONES FINALES

3.1.- Resumen Final

De acuerdo a lo expuesto en las páginas anteriores se considera que esta propuesta de manual de autocontrol será una herramienta que responderá a la necesidad actual de las empresas contratistas para aplicar un sistema de inspección al prestador de servicio de alimento.

Es un manual que tiene un lenguaje sencillo que permite acercar a las personas de diferentes rubros al sector de alimentación, entregando conceptos y vocabularios básicos que se manejan en el área de alimentación masiva, de tal forma que las personas gracias a la lectura de esta herramienta podrán llegar a realizar una inspección de forma preparada y conociendo el lenguaje interno de la industria lo que permite entender la forma de trabajo de este sector.

Este es un documento que permite desenmarañar las interrogantes respecto a la forma de aplicar una revisión en cuanto a calidad sanitaria y servicio a las empresas proveedora de alimentación para los trabajadores de diferentes rubros en empresas e instituciones, detallando en sus páginas los puntos críticos de la infraestructura para revisión del casino, contestando a las preguntas sin respuesta hasta el momento las cuales eran normalmente las siguientes ¿Cómo se debe realizar una inspección? ¿Cuáles son los puntos que se debe revisar? ¿A qué debo prestar atención? ¿Cuál es el procedimiento a utilizar? Con la lectura de este manual todas estas interrogantes serán aclaradas.

Este Manual además, de acercar a las personas a los principios básicos de un sistema de calidad implementados en las empresas prestadoras de servicios de alimentación para la industria exigido por el Reglamento Sanitario Chileno, entrega conocimientos importante sobre los criterios de evaluación del personal y del servicio basados en fundamentos objetivo que se centran en el reglamento sanitario de alimentos y en los aspectos contractuales de las negociaciones de contratación del servicio de alimentación de los trabajadores.

De acuerdo a lo expuesto en el párrafo anterior, esto hace que el servicio y el personal puedan ser temas calificados de forma objetiva en este manual y el lector de este tenga claro como evaluar y hacia donde orientar su inspección.

En este trabajo se logro entregar información respecto al tipo de documentación que obligatoriamente debiera existir en los casinos de alimentos en el sector industrial e instituciones, que permiten asegurar la producción de alimentos de forma inocua, así

como también se elaboró una herramienta de auditoría y se estableció la forma de aplicación de esta , para realizar una inspección en las empresas proveedoras del servicio de alimentación.

Esta propuesta permitirá a las empresas que contratan el servicio de alimentación para sus trabajadores la aplicación constante de un sistema de inspección tanto en temas sanitarios y de servicio que les permitirá evaluar al proveedor de este servicio de forma objetiva y así estar capacitados para tomar medidas correctivas que ayuden a evitar cualquier tipo de incidente alimentario que afecte a sus y que impidan el funcionamiento normal de los proceso productivos de la empresa.

Antes de realizar la inspección a los casino de alimentos del sector industrial e instituciones se recomienda leer el manual e imprimir planilla de auditoría para llevar un orden de lo que se debe evaluar, así como también siempre generar un plan de acción de las inconformidades para evitar desviaciones del proceso y generar un seguimiento que asegure siempre la mejora continua y la salud del comensal.

La aplicación de esta auditoría se recomienda realizar sin aviso al proveedor y durante las mañanas, pues es el momento de mayor producción por lo tanto es el mejor horario para verificar las buenas prácticas de manufactura del proveedor del servicio de Alimentación. Se sugiere que el límite de aceptación de la auditoria sea de 60% si es menor estamos frente a un proceso de producción inadecuado que podría colocar en riesgo la salud del trabajador por lo tanto es necesario intervenir y mejorar los inconformidades de forma rápida.

Bibliografía

Codex Alimentarius FAO - OMS. Principios generales de Higiene de los Alimentos, sobre normas alimentarias. 2ª edición 1997.Rev3.

Codex Alimentarius FAO/OMS. Códigos de prácticas de higiene para los alimentos precocidos y cocinados utilizados en los servicios de alimentación colectiva. CAC /RCP n°39 1993.

Manual de capacitación sobre higiene de los alimentos y sobre sistema HACCP .FAO – OMS 2002

Memoria Mahmud Abullah Jasim, para optar al grado de Doctor por la Universidad de Granada. Sobre Normas de Calidad en la Industria Alimentaria a nivel Europeo e Internacional. Implantación, problemáticas y desarrollo (2007).

Reglamento Sanitario de los Alimentos Chilenos .DTO .N°977/1996 (D.O.F. 13.05.97)

www.FAO.org/docrep/005 .del 18 /03/2014 al 27/03/2014

ANEXOS

Ejemplos de Inconformidades

No existe Toalla de papel para el lavado de manos.



Imagen N°1 .Casino Camanchaca S.A. Elaboración Propia

Ausencia de Escobillas de uñas en lavamanos en sala de producción



Imagen N°2 .Casino Camanchaca S.A. Elaboración Propia

Presencia de escobillas en recipiente no adecuado (Botella de Plástico)



Imagen N°3 .Casino Camanchaca S.A. Elaboración Propia

Presencia carnes cocida expuesta a temperatura Ambiente.



Imagen N°4 .Casino Camanchaca S.A. Elaboración Propia

Se evidencia en mesón producto químico junto a abarrotes



Imagen N°5 .Casino Camanchaca S.A. Elaboración Propia

Se evidencia cuchillo de madera en sala de producción



Imagen N°6 .Casino Camanchaca S.A. Elaboración Propia

Presencia de utensilios sucios en estantería en producción



Imagen N°7 .Casino Camanchaca S.A. Elaboración Propia

Presencia dos termómetros en mal estado en refrigerador de producción



Imagen N°8 .Casino Camanchaca S.A. Elaboración Propia

Utensilio con grasa acumulada.



Imagen N°9 .Casino Camanchaca S.A. Elaboración Propia

No existe basurero en sala de desconche



Imagen N°10 .Casino Camanchaca S.A. Elaboración Propia

No existe Mecano de Menú o exhibidor



Imagen N°11 .Casino Multiexport S.A. Elaboración Propia

No existe Protección de Mallas a Ventana



Imagen N°12 Casino Multiexport , Elaboración Propia

Loncheras a Temperatura Ambiente sin tapar con Comida



Imagen N° 13 Casino Multiexport .Elaboración Propia .

Ejemplos de conformidades de un casino

Mesas Limpias



Imagen N°14 .Casino Multiexport S.A. Elaboración Propia

Señalética de Línea Expuesta



Imagen N°15 .Casino Multiexport S.A. Elaboración Propia

Personal

Utilización de uniforme correcto, sin presencia de Joyas y otros



Cofia

Mascarilla

Uniforme Blanco

Pechera

imagen N° 16 ,Casino Multiexport , Elaboración Propia

Uniforme de un auditor correcto



Cofia

Mascarilla

Delantal Blanco

Imagen N° 17 ,Casino Multiexport , Elaboración Propia

Rotulación

Formato Rotulación Productos Bodegas y equipos Frios

Fecha Recepción	
Fecha Vencimiento	
Proveedor	
KG	
N° Lote	

Formato Rotulación Muestra de Referencia

Fecha Toma de Muestra	
Fecha Vencimiento	
Detalle de Muestreo	
1 Sopa Verduras	
2 Ensalada Tomates	
3 Porotos	
4 Vienesas	
5 Pan	
6 Jalea	
7 Agua	
8 Refresco naranja	
9 Fruta Manzana	
Nombre Responsable de toma de Muestras	
Hora	
Turno	

Imagen N 18 . Referencia Manual HACCP .Elaboración Propia

Entrevista Encargados de Casinos Industriales

Pauta Entrevista:

- 1- ¿Cuántas veces al año fiscaliza el servicio de salud su servicio de alimentación en casino?
- 2- ¿El cliente realiza Auditorias a su servicio? ¿Cuántas veces las realiza en el mes?
- 3- ¿Usted cree que las auditorias que realizan son objetivas?
- 4- ¿que revisa el cliente cuando inspecciona el casino, en que temas se enfoca?
- 5- ¿Usted considera que es necesario crear una herramienta objetiva para revisar el casino por parte de su cliente?
- 6- ¿Cómo controla usted su sistema de calidad y buenas Prácticas de Manufacturas?
- 7- ¿Los Resultados de sus auditorías internas son informados a su cliente?

Entrevista Jefatura RRHH

Pauta Entrevista:

- 1- ¿Usted Confía en las Buenas Prácticas de Manufacturas del prestador de servicio de Alimentación?
- 2- ¿Su empresa realiza Auditorias al prestador de servicio de Alimentación?
- 3- ¿Usted tiene claro las área que debe revisar de un casino?
- 4- ¿Cuando audita empresas subcontratistas de alimentación en que área se enfoca?
- 5- ¿En el caso que su empresa revise el servicio de alimentación, usted tiene un registro de las visitas y medidas correctivas?
- 6- ¿Cuál es su mayor problema, respecto al prestador de servicio de alimentación en su empresa?
- 7- ¿Cómo controla usted la higiene, calidad y buenas Prácticas de Manufacturas en el prestador de servicio de alimentación de su empresa?
- 8- ¿Usted recibe algún informe, respecto al desarrollo del trabajo de producción de alimentos por parte de la empresa prestadora del servicio?
- 9- ¿Últimamente ha tenido algún incidente alimentario que afecte a sus trabajadores?
- 10- ¿Usted considera que tiene conocimientos sobre el proceso de producción de alimentos en el casino de su empresa?

Entrevista A Gonzalo Días Encargado de Fiscalización de la industria de Alimentos del servicio de Salud, Región de Los Lagos Chile .

Pauta Entrevista.

1-¿Cómo se realiza el trabajo de fiscalización de la industria de Alimentos?

2-¿Considera que el número de fiscalizadores que realiza este labor, es adecuada?

3-¿Usted tiene algún número o estadística que especifique los volúmenes de casinos industriales a nivel Nacional, Regional?

3- ¿En Cuanto al sistema HACCP, usted puede asegurar el cumplimiento de este en la industria?

4-¿En cuanto al APL, usted tiene información sobre las empresas prestadoras de servicio de alimentación que se han suscrito a este acuerdo, en la región?

5- ¿ Usted tiene información sobre incidentes alimentarios de volúmenes importantes en casinos industriales en la región en los últimos meses ?

6. ¿Considera que realizar un Manual de auditoría de calidad y servicio para que las empresas que contratan el servicio de alimentación para sus trabajadores puedan aplicarlo en una revisión a sus proveedores, es una herramienta necesaria ?

