



El Sector Comidas de Servicio Rápido Produce Limpio

Acuerdo de Producción Limpia

Rubro Elaboración de Comidas de Servicio Rápido



En Santiago, a 16 de Septiembre de 2005, comparecen por una parte, el Subsecretario(S) de Salud Pública, Ministerio de Salud, el Superintendente de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, y el Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Producción Limpia, y por la otra, el Presidente de la Asociación Chilena de Gastronomía (ACHIGA) y empresas del Sector de Comida de Servicio Rápido, quienes adherirán al presente acuerdo, y en calidad de terceros asociados al desarrollo del mismo, la Asociación Chilena de Seguridad. Los anteriormente citados concurren a la firma del Acuerdo de Producción Limpia del Sector Comida de Servicio de Rápido, cuyo texto se desarrolla a continuación.

PREAMBULO

El 29 de noviembre de 2001 fue formalizada, mediante D.S. N°414 del Ministerio de Economía, la Política de Producción Limpia del Gobierno de Chile, con el objeto de generar y consolidar una masa crítica de actores públicos y privados que produzcan en forma limpia y promuevan el uso de esta estrategia, con el fin de minimizar la contaminación y aumentar la competitividad de las empresas.

Lo anterior a través del impulso a la Cooperación Público-Privada desarrollando y fortaleciendo las "iniciativas voluntarias" en producción limpia, como son los Acuerdos de Producción Limpia (APL), que permiten entre otros, coordinar a las instituciones, públicas como privadas, integrando una visión preventiva en la labor de fiscalización.

Las actividades industriales asociadas al sector servicio de comida rápida, traen consigo una serie de potenciales impactos que son importantes de considerar para el crecimiento sustentable del sector. Por tal razón juegan un rol fundamental las medidas de prevención y control ambiental, como parte del diseño de una estrategia de gestión productiva y ambiental.

Al suscribir un Acuerdo de Producción Limpia las empresas del sector servicio de comida rápida tienen las siguientes expectativas:

- Abordar las causas de la contaminación, buscando resolver los problemas asociados y de esa forma fortalecer y perfeccionar el cumplimiento de la normativa ambiental y sanitaria.
- Obtener el reconocimiento por parte de la autoridad fiscalizadora y de la comunidad en general de las metas a alcanzar, las acciones, los plazos y los indicadores de cumplimiento que se establecen.
- Utilizar los canales de diálogo con la autoridad y la comunidad en busca de soluciones concretas a los problemas identificados.

PRIMERO: CONSIDERANDO

- Lo dispuesto en las Normas Chilenas Oficiales: NCh 2797, denominada "Acuerdos de Producción Limpia (APL) - Especificaciones"; la NCh 2807 denominada "Acuerdos de Producción Limpia (APL) – Diagnóstico,

Seguimiento y Control, Evaluación Final y Certificación de Cumplimiento"; la NCh 2796 denominada "Acuerdos de Producción Limpia (APL) – Vocabulario; y la Nch 2825, denominada Acuerdos de Producción Limpia (APL) - Requisitos para los Auditores y Procedimiento de la Auditoría de Evaluación de Cumplimiento.

- La aprobación, el 9 de enero de 1998, del documento "Una Política Ambiental para el Desarrollo Sustentable" por el Consejo de Ministros de la CONAMA, el que fundamenta que "el desarrollo sustentable es un desafío del conjunto de la sociedad y se representa como un triángulo cuyos vértices, en un equilibrio dinámico, son: el crecimiento económico, la equidad social y la calidad del medio ambiente"
- El documento de Política "Los Acuerdos de Producción Limpia y nuevos criterios de fiscalización", suscrito con fecha 9 de septiembre de 2003 por las Instituciones fiscalizadoras y reguladoras en temas ambientales: Este documento explicita la vinculación y acción de los organismos fiscalizadores que participan y suscriben Acuerdos de Producción Limpia, definiendo los criterios respecto de aquellas empresas que se comprometen en resolver los problemas asociados a la contaminación y aquellas que no lo realizan.
- Los principios básicos que rigen los "Acuerdos de Producción Limpia", a) Cooperación público-privada, b) Voluntariedad, c) Gradualidad, d) Autocontrol, e) Complementariedad con las disposiciones obligatorias consideradas en el APL, f) Prevención de la contaminación, g) Responsabilidad del productor sobre sus residuos o emisiones, h) Utilización de las mejores tecnologías disponibles, i) Veracidad de la información, j) Mantención de las facultades y competencias de los órganos del Estado y k) Cumplimiento de los compromisos de las partes.
- El interés de las instituciones públicas fiscalizadoras de proteger la salud humana y el ambiente.
- El interés de las empresas del sector servicio de comida rápida, de fortalecer la gestión y comportamiento ambiental.
- Las intenciones del sector de conseguir una certificación ambiental, comenzando con el presente APL.

SEGUNDO: FUNDAMENTOS Y ANTECEDENTES

Durante la década de los noventa la actividad de restaurantes de comidas de servicio rápido en nuestro país tuvo un crecimiento importante. Hoy en día el crecimiento alcanza el 15% anual. Las principales cadenas suman un total de 257 locales de los cuales el 67% se concentra en la región metropolitana. El sector está representado por la Asociación Chilena Gastronómica (ACHIGA).

Esta actividad proporciona mas de 8 mil empleos directos, entregan más de 110.000 raciones día y tienen una facturación que supera los 160 millones de pesos diarios.

En consecuencia, esta actividad tiene un impacto importante tanto en la alimentación y la salud de sus consumidores, como también en aspectos ambientales asociados a los grandes volúmenes de residuos generados (más de 10 toneladas diarias).

Esta actividad genera sobre 1,3 toneladas diarias de aceite de fritura usado. Un porcentaje de este producto es reciclado por empresas autorizadas, sin embargo, un porcentaje importante es retirado por empresas informales que lo comercializan como insumo para fábricas de comida de animales o es vaciado al sistema de alcantarillado.

Las restantes 9 toneladas de residuos están compuestas por vasos, tapa vasos, pajillas, envoltorio hamburguesa, papel bandeja, sachets, cajas de cartón, servilletas, restos orgánicos, platos y bolsas plásticas, cubiertos plásticos y papel de afiches. Todos estos desechos son depositados en la basura donde algunos sistemas de reciclaje informal rescatan los cartones para su reciclaje. Muchos de estos residuos pueden ser reciclados, disminuyendo considerablemente los volúmenes de desechos que son transportados a rellenos sanitarios.

Las emisiones más comunes producidas por los locales de comidas servicio rápido tienen relación con ruidos generados por los equipos de frío y aire acondicionado y los olores generados en los procesos de cocción. Sin embargo, estos impactos no son significativos debido a los sistemas de aislamiento y filtros implementados en el proceso.

TERCERO: NORMATIVA VIGENTE APLICABLE

Las acciones y metas convenidas en el presente acto tienen como base el cumplimiento de la normativa medioambiental y sanitaria, relativa a la inocuidad de los alimentos, los residuos líquidos y sólidos, la Salud y Seguridad Ocupacional y las normas chilenas oficiales de Acuerdos de Producción Limpia. Estas son:

1. Seguridad e Higiene de los Alimentos

- Decreto con Fuerza de Ley N° 725/67 del Ministerio de Salud, Código Sanitario.
- Decreto con Fuerza de Ley N°1/90 del Ministerio de Salud. Determina materias que requieren autorización sanitaria expresa.
- Decreto Supremo N° 977/96 del Ministerio de Salud. Reglamento Sanitario de los Alimentos y sus modificaciones.
- Decreto Supremo N°256/91 del Ministerio de Salud y sus modificaciones. Otorga facultades extraordinarias a los Directores de los Servicios de Salud:
 - Prohibición de elaboración y expendio de platos preparados en base a hortalizas y frutas crudas que crecen bajo y a ras del suelo y mariscos y pescados crudos.

- Faculta la autorización para elaboración y expendio de platos preparados en base a hortalizas y frutas crudas que crecen bajo y a ras del suelo, erizos, ostras de cultivo y salmones crudos con ciertas condiciones.
- Decreto Supremo 1775/95 Ministerio de Salud, establece normas para la aplicación del artículo 75 del Código Sanitario.
- Resolución N°350/83 del SESMA. Prohíbe el cultivo de especies vegetales que suelen ser consumidas crudas y crecen a ras de tierra. (Válido para la Región Metropolitana).
- Resolución N°10.111/91 del SESMA. Incluye especies vegetales a la Resolución N° 350/83 y prohíbe la comercialización del berro. (Válido para la Región Metropolitana).
- Resolución N°3.806/91 del SESMA. Prohíbe la elaboración y el expendio de platos preparados en base a hortalizas y fruta cruda que crecen bajo y a ras del suelo y en base a pescados y mariscos crudos. (Válido para la Región Metropolitana).

2. Medioambiental

- Ley N°19.300 “Bases Generales del Medio Ambiente”, Diario Oficial, 09.04.94
- Ley N°18.902 que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios, modificada por la Ley N°19.821.
- Decreto Supremo N°30 de 1997 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Reglamento del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental. Diario Oficial 03.04.97 y sus modificaciones mediante Decreto Supremo N° 95, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Diario Oficial 07.12.02

3. Contaminación del Aire

- Decreto Supremo N° 144/61 del Ministerio de Salud, establece normas para evitar emanaciones o contaminantes atmosféricos de cualquier naturaleza.
- Decreto Supremo N°4/92, del Ministerio de Salud. Establece Normas de Emisión de Material Particulado a Fuentes Estacionarias Puntuales y Grupales (valido para la Región Metropolitana) y su posterior normativa complementaria.
- Decreto Supremo N°32/90 del Ministerio de Salud Reglamento de Funcionamiento de Fuentes Emisoras de Contaminantes Atmosféricos que Indica en Situaciones de Emergencia de Contaminación Atmosférica, modificado por Decreto Supremo N°20/2001 de MINSEGPRES, (válido para la Región Metropolitana).
- Decreto Supremo N°058/2003, de la Secretaria General de la Presidencia, establece Plan de Prevención y Descontaminación de la Región Metropolitana.
- Resolución N°15.027/94 del Ministerio de Salud. Procedimiento de Declaración de Emisiones para Fuentes Estacionarias que Indica (valido para la Región Metropolitana).

4. Residuos Sólidos

- Decreto Fuerza de Ley N° 725/67 del Ministerio de Salud. Código Sanitario.
- Decreto Fuerza de Ley N°1/90 Ministerio de Salud. Determina materias que requieren autorización sanitaria expresa.
- Decreto Supremo N°594/99 del Ministerio de Salud: Aprueba "Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas de los Lugares de Trabajo".
- Resolución 5081/93 del Servicio de Salud del Ambiente de la Región Metropolitana. Establece Sistema de Declaración y Seguimiento de Desechos Sólidos Industriales. (válido para la Región Metropolitana).
- Decreto Supremo N° 148 de 2003 del Ministerio de Salud, Reglamento Sanitario sobre Manejo de Residuos Peligrosos.

5. Residuos Líquidos

- Ley N° 19.821 deroga ley N° 3.133 y modifica la ley N° 18.902 en materias de residuos industriales.
- Decreto Fuerza Ley. N°1/90 Determina materias que requieren autorización sanitaria expresa.
- Decreto Supremo N°609/98. Ministerio de Obras Públicas. Norma de Emisión para la Regulación de Contaminantes Asociados a las Descargas de Residuos Industriales Líquidos a Sistemas de Alcantarillado, modificado mediante D.S. 601/04 Ministerio de Obras Públicas.
- Decreto Supremo MOP N°3592/00 modifica D.S. Mnisterio de Obras Públicas N°609/98
- Decreto Supremo N°90/01 Norma de Emisión para la Regulación de contaminantes asociados a las descargas de residuos líquidos a aguas marinas y continentales superficiales (ríos y lagos)
- Decreto Supremo N°46/02. Ministerio Secretaria General de la Presidencia. Establece Norma de Emisión de residuos líquidos a aguas subterráneas
- Decreto Supremo Ministerio de Obras Públicas N°50/02 que determina el RIDAA "Reglamento de instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado"
- Resolución Superintendencia de Servicios Sanitarios N°2.192/01 que aprueba en carácter obligatorio, el PROCOF, Procedimiento para el Control y Fiscalización de Riles que deben realizar las concesionarias sanitarias a todas las actividades económicas
- Resolución Superintendencia de Servicios Sanitarios N°373/02 que autoriza para ser utilizados en instalaciones domiciliarias de alcantarillado, el interceptor automático de Grasas y Aceites marca Big Dipper modelo W-200-IS-E, Fabricado en Estados Unidos por la Compañía "Thermaco INC." e importado al país por "Ambiente y Tecnología Ltda."
- Resolución Superintendencia de Servicios Sanitarios N°1522/02 que Autoriza para ser Utilizados en Instalaciones Domiciliarias de

alcantarillado, el Interceptor automático de Grasas y Aceites Marca Deltacqua de capacidad Máxima de 180 L/Min, Conformado por Filtro de Coalescencia Fabricado en Italia por Eurobeton SPS, Importado a Chile por M. Bottai Duner, y Estanque de Hormigón Armado Revestido en Fibra de Vidrio Fabricado en Chile por Bottai S.A..

- Resolución Superintendencia de Servicios Sanitarios N°3324/03 que Autoriza para ser Utilizados en Instalaciones Domiciliarias de alcantarillado, el Interceptor automático de Grasas y Aceites Marca Blücher, Modelos 970.135.110 A y B Fabricados en Inglaterra por la Empresa Blücher e Importados al país por Pradenas y Cía. Ltda.
- Resolución Superintendencia de Servicios Sanitarios N°682/04 que incluye en la nómina de materiales autorizados para ser utilizados en instalaciones domiciliarias de alcantarillado, el interceptor de grasas y aceites marca INTEGRAS fabricado en Chile por la empresa INGECLEAN LTDA.
- Resolución Superintendencia de Servicios Sanitarios N°2505/03 Instructivo “Calificación de Establecimiento Industrial Procedimientos Técnicos Administrativos “
- Norma Chilena N°409 Of84 Requisitos físicos, químicos, radioactivos y bacteriológicos que debe cumplir el agua potable.
- Decreto N°11/84 del Ministerio de Salud, que oficializa la Norma Chilena N° 409.

6. Seguridad y Salud Ocupacional

- Ley 16.744/68. Normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Decreto Fuerza de Ley N° 725/67 del Ministerio de Salud. Código Sanitario.
- Decreto Fuerza de Ley N°1/90 Ministerio de Salud Determina materias que requieren autorización sanitaria expresa.
- Decreto Supremo N° 40/69 del Ministerio del Trabajo. Reglamento Sobre Prevención de Riesgos Profesionales.
- Decreto Supremo N° 54/69. Ministerio de Salud. Reglamento para la Constitución y Funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
- Decreto Supremo N°594/99 del Ministerio de Salud: Aprueba “Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas de los Lugares de Trabajo”.
- Norma chilena N°409 de 1984. Requisitos del agua para consumo humano

7. Generación de Ruidos Molestos

- Decreto Supremo N° 146/97 del Ministerio Secretaria General de la Presidencia. Norma de Emisión de ruidos molestos por Fuentes Fijas.
- Decreto Supremo N° 594/99 del Ministerio de Salud: Aprueba “Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas de los

Lugares de Trabajo”. Establece en sus artículos 70 a 75 aspectos relativos a exposición a ruido laboral y sus mediciones.

8. Acuerdos de Producción Limpia

Normas Chilenas Oficiales cuyo contenido normativo se someten voluntariamente las empresas firmantes del presente Acuerdo:

- NCh 2797 Acuerdos de Producción Limpia (APL)- Especificaciones.
- NCh 2796 Acuerdos de producción Limpia (APL) – Vocabulario
- NCh 2807 Acuerdos de producción Limpia (APL) - Diagnóstico, seguimiento, control, evaluación final y certificación de cumplimiento.
- NCh 2825 Acuerdos de Producción Limpia (APL) - Requisitos para los auditores.

CUARTO: DEFINICIONES

Alimento¹: cualquier sustancia o mezcla de sustancias destinadas al consumo humano, incluyendo las bebidas y todos los ingredientes y aditivos de dichas sustancias.

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

Envase²: cualquier recipiente que contenga alimentos como producto único, que los cubre total o parcialmente y que incluye los embalajes y envolturas.

Fecha de Vencimiento o Plazo de Duración³: aquella fecha o aquel plazo en que la cadena de comidas servicio rápido establece que, bajo determinadas condiciones de almacenamiento y/o exposición termina el período durante el cual el producto conserva los atributos de calidad esperados.

Lote⁴: cantidad determinada de un alimento producido en condiciones esencialmente iguales.

Materia Prima Alimentaria⁵: es toda sustancia que para ser utilizada como alimento, precisa de algún tratamiento o transformación de naturaleza química, física o biológica.

¹ Reglamento Sanitario de los Alimentos, Decreto Supremo N° 977/96 del Ministerio de Salud y sus modificaciones

² Reglamento Sanitario de los Alimentos, Decreto Supremo N° 977/96 del Ministerio de Salud y sus modificaciones

³ Reglamento Sanitario de los Alimentos, Decreto Supremo N° 977/96 del Ministerio de Salud y sus modificaciones

⁴ Reglamento Sanitario de los Alimentos, Decreto Supremo N° 977/96 del Ministerio de Salud y sus modificaciones

⁵ Reglamento Sanitario de los Alimentos, Decreto Supremo N° 977/96 del Ministerio de Salud y sus modificaciones

Manipulador de Alimentos⁶: corresponde a toda persona que trabaje a cualquier título, aunque sea ocasionalmente, en lugares donde se produzca, manipule, elabore, almacene, distribuya o expendan alimentos.

Rótulo⁷: marbete, etiqueta, marca o imagen u otra materia descriptiva o gráfica, que se haya escrito, impreso, estarcido, marcado en relieve o hueco grabado o adherido al envase de un alimento.

Actividad Económica (AE): Nombre genérico para toda aquella actividad industrial que genera residuos líquidos como producto del desarrollo de su proceso productivo.

Actividad Económica Asterisco (AE*): Para residuos líquidos de actividades económicas que contemplen antes de su descarga al receptor, a lo más una unidad de los dispositivos complementarios que se indica en cada línea de proceso, se considerará, para efectos de su aprobación, que éstos forman parte de su instalación domiciliaria y no constituyen sistemas de tratamiento que requieran de autorización.

Establecimiento Industrial: Actividad industrial en la cual el agua residual generada en el proceso productivo presenta una carga contaminante media diaria o de valor característico superior a una población equivalente de 100 personas, en uno o más de los parámetros señalados en la normativa de emisión vigente. La excepción la constituye cuando la descarga se realiza en alcantarillado y la red de alcantarillado corresponde a un servicio sanitario con población abastecida superior a 100.000 habitantes en cuyo caso se considerará RIL si la carga media diaria es superior al equivalente a las aguas servidas de una población de 200 personas, para los parámetros orgánicos (DBO5, fósforo, nitrógeno amoniacal y sólidos suspendidos) y una población de 100 personas para el resto de los parámetros.

Fuente existente para descargas al Alcantarillado Público⁸: Se refiere a los Establecimientos Industriales que disponen de un certificado de dotación de servicios, con fecha previa a la entrada en vigencia de la Norma Decreto Supremo N°609/98. MOP

Fuente existente para descargas a Cursos Superficiales⁹: Son aquellas fuentes emisoras que a la fecha de entrada en vigencia de la Norma Decreto Supremo N°90/00 SEGPRES se encuentran vertiendo sus residuos líquidos.¹⁰

⁶ Reglamento sanitario de los alimentos los Alimentos, Decreto Supremo N° 977/96 del Ministerio de Salud y sus modificaciones

⁷ Reglamento sanitario de los alimentos

⁸ Artículo 3.7 D.S. N°609/1998 Norma de emisión para la regulación de contaminantes asociados a las descargas de Residuos industriales líquidos a sistemas de alcantarillado.

⁹ Artículo 3.8. D.S. N°90/2000 Norma de Emisión para la regulación de contaminantes asociados a las descargas de Residuos Líquidos a Aguas marinas y continentales Superficiales

¹⁰ Para acreditar la “existencia”, se requiere de una prueba acerca de la operación como agente productivo. En tal sentido, los documentos admisibles para dicha prueba son la Resolución Sanitaria y/o la Patente Municipal o cualquier otro documento que acredite fehacientemente la condición antedicha, y

Fuentes existentes para descargas a Aguas subterráneas¹¹: Son aquellas que a la fecha de entrada en vigencia del Decreto Supremo N°46/2002 SEGPRES se encuentran autorizados a verter sus residuos al acuífero⁷.

Almacenamiento o acopio de residuos: se refiere a la conservación de residuos en un sitio y por un lapso de tiempo.

Comida de Servicio Rápido: es toda aquella comida elaborada con procesos estandarizados, en variedades previamente definidas y servidas directamente al consumidor desde el mostrador con bajos tiempos de espera.

Disposición final de residuos: Procedimiento de eliminación mediante el depósito definitivo de los desechos, en un lugar debidamente autorizado por la Autoridad Sanitaria, con o sin tratamiento previo.

Envases de productos químicos: Recipiente portátil en el cual una sustancia es comercializada, almacenada, transportada o de cualquier otra forma manipulada.

Lista de chequeo: Cuestionario estandarizado que tiene por objeto la recopilación de información básica sobre el cumplimiento o existencia de condiciones o materiales específicos.

Lugares autorizados: Instalación destinataria de residuos, especialmente autorizado por la Autoridad Sanitaria, para estos efectos.

Plan de manejo de residuos: Conjunto de acciones sistematizadas y secuenciales tendientes a la eliminación de los residuos a través de las operaciones en sus fases de generación, clasificación, almacenamiento, transporte y destino final.

Reciclaje: Recuperación de residuos o de materiales presentes en ellos para ser utilizados en su forma original o previa transformación, en la fabricación de otros productos en procesos productivos distintos al que los generó.

Residuo o desecho¹²: Sustancia, elemento u objeto que el generador elimina, se propone eliminar o está obligado a eliminar.

Residuo industrial sólido: Todo aquel residuo sólido, provenientes de los procesos productivos y que por sus características físicas, químicas o microbiológicas no pueden asimilarse a los residuos sólidos domésticos.

Residuo peligroso¹³: residuo o mezcla de residuos que, puede presentar riesgo para la salud pública y/o efectos adversos al medio ambiente, ya sea

que haya emanado de un tercero distinto del establecimiento que presenta tal prueba en su favor. Con relación a los establecimientos emisores que sean considerados como fuente existente, y que posteriormente cambien su punto de descarga, dicha descarga será considerada como una fuente nueva.

¹¹ N°9 del Artículo 4 del D.S. N°46/2003 Norma de Emisión de Residuos Líquidos a Aguas Subterráneas.

¹² Decreto supremo N°148/04. MINSAL. Reglamento Sanitario sobre Manejo de Residuos Peligrosos

directamente o debido a su manejo actual o previsto, como consecuencia de presentar algunas de las siguientes características: toxicidad aguda, toxicidad crónica, toxicidad extrínseca, inflamabilidad, reactividad y corrosividad.

Tratamiento de residuos¹⁴: todo proceso destinado a cambiar las características físicas y/o químicas de los residuos, con el objetivo de neutralizarlos, recuperar energía o materiales o eliminar o disminuir su peligrosidad.

Vectores: Organismos vivos capaces de transportar y transmitir enfermedades causadas por microorganismos patógenos, tanto de forma mecánica como biológica.

QUINTO: OBJETIVOS

Objetivo General

- El presente acuerdo tiene por objeto que el Sector de Comida de Servicio Rápido introduzca sistemática y permanentemente en sus actividades, un conjunto de acciones para cubrir aspectos ambientales, bajo un enfoque de producción limpia, que trascienden al cumplimiento de la normativa ambiental vigente que regula el control de la inocuidad de los alimentos, el tratamiento y disposición final de los residuos sólidos y residuos industriales líquidos, así como los de salud ocupacional y seguridad industrial en lugares de trabajo.
- Producir servicios de alimentos inocuos, optimizando los actuales sistemas de control de calidad y auditorias, permitiendo un mejor uso de los recursos actuales tanto humanos como materiales y económicos, que generan ventajas de mayor competitividad en el mercado.

Objetivos Específicos:

1. Disponer de un programa para el sector, que incluya por lo menos las materias siguientes:
 - Condiciones de infraestructura y equipamiento
 - Especificaciones de materias primas e insumos
 - Sistema de trazabilidad a materias primas
 - Condiciones de Recepción, Almacenamiento y Distribución de Alimentos
 - Condiciones para el Almacenamiento y uso de productos químicos
 - Procedimientos y Planes de limpieza y sanitización
 - Especificaciones en el Control de Producción y de Servicio
 - Higiene Personal
 - Control de Plagas
 - Sistema de Capacitación a los empleados

¹³ Decreto supremo N° 148/04. MINSAL. Reglamento sanitario sobre manejo de residuos peligrosos

¹⁴ Decreto Supremo N° 148/04. MINSAL. Reglamento Sanitario sobre Manejo de Residuos Peligrosos

2. Contar con programas de manejo de residuos líquidos y sólidos que incluya los siguientes conceptos:
 - Minimizar la cantidad de residuos a través de la reutilización, la disminución de la generación de envases, incorporar exigencias a proveedores de modo que se promueva el desarrollo tecnológico de químicos
 - Incorporación del concepto de residuos con valor comercial de manera de asegurar retornos que apoyen el desarrollo de los programas en forma permanente.
 - Mantener una actitud vigilante y permanente respecto de la incorporación de tecnología para el tratamiento de los residuos.
3. Implementar programas de buenas prácticas orientadas a proteger la salud y seguridad de las personas que trabajan en las cadenas de comidas de servicio rápido.
4. Implementar medidas para reducir o mitigar emisiones, ruidos y olores.
5. Apoyar la elaboración de diagnósticos de emisiones atmosféricas establecidas en el D.S 58/2003 que reformula y actualiza el Plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica para la Región Metropolitana.

SEXTO: METAS, ACCIONES Y PLAZOS DE CUMPLIMIENTO

Las empresas que suscriban voluntariamente el presente Acuerdo, deberán cumplir con las metas y acciones específicas que se declaran a continuación, asimismo con los plazos que aquí se establecen.

Dada la complejidad con que cuentan los Patios de Comida, se deja constancia que se deben establecer criterios de aplicabilidad para ciertos acápite. Tienen especial atención los acápite 2.4 ; 3.2 ; 3.3 ;4.1 ; 4.2 ; 4.3 ; 6.1 y Anexo II B.4 y 7.A, los cuales están íntimamente ligados con la operación del Mall y se debe involucrar a gerencia de estos para llevar a cabo lo que se quiere implementar.

1. EXPERIENCIA PILOTO

Cada empresa suscriptora del Acuerdo, elegirán un local para desarrollar una experiencia piloto, en adelante local piloto, donde se implementarán todas las acciones comprometidas en éste Acuerdo.

Esta experiencia piloto permitirá evaluar y adaptar la implementación de las acciones comprometidas a todos los locales que finalmente se adhieran al Acuerdo. Al mismo tiempo, la experiencia piloto permitirá discriminar entre las acciones que aplicarán en locales ubicados en centros comerciales, de las acciones aplicables en locales independientes.

Acción 1.1: Cada empresa seleccionará un local piloto en la cual se implementarán las acciones comprometidas en el presente Acuerdo.

Indicador de desempeño: Formulario de Adhesión del Local Piloto

Plazo: Cumplimiento inmediato

Acción 1.2: Las empresas suscritas elaborarán un informe de factibilidad técnica y económica, que incluirá como mínimo:

- a) Listado de locales adheridos con Formulario de Adhesión
- b) Justificación de la adhesión de los locales
- c) Informe técnico de implementación.
- d) Propuestas de adaptación o modificación de las acciones.
- e) Informe económico con costos de implementación de las Acciones.
- f) Otros que decida el Comité Coordinador del Acuerdo

ACHIGA deberá elaborar un consolidado con los informes entregados por las empresas

Indicador de desempeño: Informe consolidado entregado.

Plazo: Mes 6

Acción 1.3: El Comité Coordinador del Acuerdo analizará el informe de factibilidad técnica - económica entregado por las empresas. Este Comité realizará las adaptaciones y modificaciones a las acciones que estimen necesarias para la continuidad del APL. Se diferenciarán las acciones del acuerdo aplicables según tipo de local, es decir, locales ubicados en centros comerciales o independientes

Indicador de desempeño: Registro de las adaptaciones y modificaciones del documento en las Actas de reunión de Seguimiento y Control del Acuerdo.

Plazo: Mes 8

2. METAS Y ACCIONES EN MATERIA DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

Las empresas suscriptoras implementarán las acciones que a continuación se detallan según las etapas del proceso, ver Anexo B, que complementan la normativa existente en materia de inocuidad de los alimentos.

2.1 Etapa Recepción en Bodegas Centrales

Acción 2.1.A: Las empresas suscritas, elaborarán e implementarán un procedimiento de recepción de insumos en bodegas centrales, que considere, a lo menos los puntos que a continuación se listan:

- 1) Inspección de las condiciones de higiene y transporte de insumos, se especificarán:
 - Higiene y limpieza
 - Estiba
 - Temperatura del transporte en caso de congelados y refrigerados
- 2) Evaluación de las características organolépticas del producto, según corresponda.
- 3) Inspección de las condiciones del envase de alimentos.
 - Análisis del rótulo, con especial énfasis en: fecha de elaboración, fecha de envasado, fecha de vencimiento o plazo de duración, instrucciones de almacenamiento e instrucciones de uso.
- 4) En el caso de los alimentos refrigerados y/o congelados, control de temperatura de recepción.
- 5) Adoptar y aplicar acciones correctivas pertinentes en caso que no se cumplan las condiciones establecidas en los puntos anteriores.

Indicador de desempeño: Registros vigentes de recepción de insumos para todos los puntos de la Acción 1.1.A, que incluyan como mínimo la siguiente información:

- Nombre del producto y cantidad recibida
- Identificación del proveedor
- Nombre o razón social del fabricante, elaborador, envasador o distribuidor, según sea el caso.
- Lote y fecha de producción.

Plazo: mes 14, diseño e implementación

Acción 2.1.B: Las empresas suscriptoras del APL privilegiarán la contratación de proveedores que cuenten con sistemas de calidad implementados como por ejemplo: HACCP, programas de prerrequisitos u otro.

Indicador de desempeño: Numero y tasa de proveedores que cuenten con sistema de calidad tal como HACCP o Programa de prerrequisitos.

Plazo: mes 14, diseño e implementación

Acción 2.1.C: Las empresas suscriptoras del APL se comprometen a realizar actividades destinadas a promover la implementación de sistemas de calidad tales como HACCP o programas de prerrequisitos entre sus proveedores.

Indicador de desempeño: Registro de las actividades de promoción.

Plazo: mes 14, diseño e implementación

2.2 Despacho y Transporte desde Bodegas Central

Acción 2.2.A: Las empresas implementarán sistemas de control de temperatura (T°) de transporte para todos los productos que lo requieran.

Indicadores de desempeño: Registro de control de T° y acciones correctivas.

Plazo: mes 14

Acción 2.2.B: En la etapa de transporte las empresas implementarán:

1. Chequeo de higiene, estiba y temperatura del transporte, según insumos.
2. Control de los tiempos de despachos.
3. Sistema de revisión de los envases y contenedores a utilizar.

Indicador de desempeño:

- Registro de temperatura de la salida y la recepción de los insumos, registro chequeo de higiene y temperatura del transporte.
- Planilla de ruta y pedidos.
- Registro de inspección de envases y contenedores a utilizar.
- Registro acciones correctivas.

Plazo: mes 14

2.3 Etapa Recepción en Locales

Acción 2.3.A: Las empresas suscritas elaborarán e implementarán un procedimiento de recepción de insumos en los locales, que considere, a lo menos, los puntos que a continuación se listan, sin embargo en caso de empresas que cuenten con sistemas de distribución centralizado podrán mantener registros únicos :

- 1) Inspección de las condiciones de higiene y transporte de insumos, se especificarán:
 - Higiene y limpieza
 - Estiba

- Temperatura del transporte en caso de congelados y refrigerados
- 2) Evaluación de las características organolépticas del producto, según corresponda.
 - 3) Inspección de las condiciones del envase de alimentos.
 - Análisis del rótulo, con especial énfasis en: fecha de elaboración, fecha de envasado, fecha de vencimiento o plazo de duración, instrucciones de almacenamiento e instrucciones de uso.
 - 4) En el caso de los alimentos refrigerados y/o congelados, control de temperatura de recepción. Adoptar y aplicar acciones correctivas pertinentes en caso que no se cumplan las condiciones establecidas en los puntos anteriores.

Indicador de desempeño: Registros vigentes de cada recepción y de las acciones correctivas aplicadas que incluyan como mínimo la siguiente información:

- Nombre del producto y cantidad recibida
- Identificación del proveedor
- Nombre o razón social del fabricante, elaborador, envasador o distribuidor, según sea el caso
- Lote y fecha de producción.
- Razón de la acción correctiva

Plazo: mes 14, diseño e implementación

Acción 2.3.B: Las empresas suscriptoras del Acuerdo privilegiarán la contratación de proveedores que cuenten con sistemas de calidad implementados como por ejemplo: HACCP, programas de prerrequisitos u otro.

Indicador de desempeño: Numero y tasa de proveedores que cuenten con sistema de calidad tal como HACCP o Programa de prerrequisitos.

Plazo: mes 14, diseño e implementación

Acción 2.3.C: Las empresas suscriptoras del APL se comprometen a realizar actividades destinadas a promover la implementación de sistemas de calidad tales como HACCP o programas de prerrequisitos entre sus proveedores.

Indicador de desempeño: Registro de las actividades de promoción.

Plazo: mes 14, diseño e implementación

2.4 Etapa de Almacenamiento

Se constituye como una herramienta fundamental el reconocimiento de áreas específicas para el almacenamiento de productos en forma diferenciada, por tipo de producto y por perecibilidad del producto. Esto aplica tanto a bodegas centrales como a bodegas de locales.

Acción 2.4.A: Las dependencias, como los equipos de almacenamiento, deben contar con sistemas de medición de temperaturas cuando las características del producto lo requiera. Contar con formularios de registros de mediciones de temperatura y de las acciones correctivas implementadas al efecto.

Plazo: Registro mínimo de 10 meses

Indicador de desempeño: Mantenimiento de registro actualizado (90 días)

Acción 2.4.B: Las empresas realizarán la programación, tanto de recepción, como de suministro a los sectores de producción, las cuales deben planificarse favoreciendo la menor cantidad de aperturas de los sistemas de almacenamiento. Esto constituye, junto con la protección de los alimentos, un uso racional del recurso energético.

Indicador de desempeño: Contar con un documento con la programación vigente al momento de las auditorías.

Plazo: mes 11

Acción 2.4.C: Optimización de operaciones de recepción, almacenamiento y manejo de insumos, para garantizar un stock acorde a los requerimientos de producción y así evitar mermas en esta etapa.

Plazo: mes 12

Indicador: Diagnóstico inicial deberá determinar volumen de mermas y tasa final factible de mermas por bodega de almacenamiento.

2.5 Elaboración

Acción 2.5.A: Reforzar los procedimientos de higiene y limpieza de elaboración a través de la publicación mediante material educativo para las áreas y actividades siguientes:

- Lavado de manos
- Lavado y sanitizado de elementos tales como frutas y verduras, huevos y conservas
- Manejo de las materias primas e insumos preelaborados .
- Descongelación de materias primas (temperatura, tiempo y método de ejecución).
- Cocción, enfriado y mantención (temperatura y tiempo). La temperatura, se debe controlar en el centro del producto. Se deberá contar con termómetro.

Indicador de desempeño: Procedimiento por escrito y en conocimiento del personal.

Plazo: mes 11

Acción 2.5.B: Sistema de control del cumplimiento de los procedimientos de la Acción 2.5.A establecidos.

Indicador de desempeño: Verificación por parte del auditor .

Plazo: mes 13

2.6 Servicio

Acción 2.6.A: En caso de mantener alimentos elaborados implementar un procedimiento que asegure la mantención de las características del producto hasta su expendio.

Indicador de desempeño: Procedimiento definido.

Plazo: mes 13

Acción 2.6.B Control y revisión de la higiene del recinto (comedor, servicios higienicos clientes y línea de servicio)

Indicador de desempeño: Registro del control por turno y acciones correctivas.

Plazo: mes 14

2.7 Mantención

Acción 2.7.A: Diseñar un programa de mantención preventiva, que incluya equipos e infraestructura. Las empresas deberán previamente caracterizar las condiciones de infraestructura y de equipamiento en donde efectúan sus actividades, así como las mantenciones que requieren y el nivel de riesgo que implican. Este programa además debe incluir un informe actualizado de las condiciones operativas de los equipos, así como de su vida útil y los riesgos que se derivan de las condiciones descritas.

Plazo: mes 11

Indicador de desempeño: Programa de mantención preventiva vigente.

Acción 2.7.B: Implementar programa de mantención preventiva de equipos e infraestructura descrito en Acción 2.7.A en la totalidad de los locales de comida de servicios rapido, considerando al menos:

- Cumplimiento del programa de mantención periódica y preventiva de equipos para evitar accidentes, escapes, fugas y/o fallas.
- Evaluar el estado y funcionamiento de los equipos utilizados y mantenciones aplicadas.
- Inspección de equipos y funcionamiento a su mayor capacidad

Plazo : mes 17

Indicador de desempeño: Registro de mantenciones.

Acción 2.7.C: Contar con un programa de calibración de termómetros

Plazo: mes 10

Indicador de desempeño: programa vigente

2.8 Aseo y Sanitización de la Actividad

Todas las empresas suscriptoras del Acuerdo se comprometen a implementar y mantener un sistema de control que asegure que los manipuladores no representen riesgos a la inocuidad de los alimentos.

Las empresas suscriptoras del acuerdo deben contar con un programa de manejo de aseo e higiene de la actividad

Acción 2.8.A: Identificar y elaborar programa de control de peligros asociados a los manipuladores de alimentos, para ello las empresas deberán referirse a lo indicado en el Anexo B (capítulo N°6 del manual de prerrequisitos Ministerio de Salud- Sociedad Chilena de Microbiología e Higiene de los Alimentos (SOCHMA)

Plazo: Al mes 11 deberán estar identificados los peligros asociados a los manipuladores de alimentos y elaborado el programa

Indicador de desempeño: Documento Programa de control de riesgos por escrito.

Acción 2.8.B: Implementar un programa de control de riesgos de los manipuladores de alimentos

Plazo: Al mes 16 el programa deberá estar implementado y se realizará auditorias cada 6 meses

Indicador de desempeño: Documento "Programa de control de riesgos" y verificación de cumplimiento de lo establecido en el mismo.

Acción 2.8.C: El programa de manejo de aseo e higiene debe ser un documento claro, activo y operacional de las prácticas de higiene.

- Debe incluir registros documentados del monitoreo y del control.
- Su revisión será permanente incorporando nuevas tecnologías, evaluación de resultados, conclusiones de auditorias.
- Se propone utilizar los procedimientos estándar de higiene operacional, SSOP, de la FDA de EUA. Estos procedimientos están incluidos en el análisis en el manual de prerrequisitos MINSAL-SOCHMHA. Por su importancia se señalan aisladamente. Los procedimientos estándar de higiene operacional incluye ocho (8) SSOP:

- SSOP 1 seguridad del agua
- SSOP 2 limpieza de las superficies de contacto con alimentos
- SSOP 3 preservación contra la contaminación cruzada
- SSOP 4 higiene de los empleados
- SSOP 5 contaminación
- SSOP 6 compuestos/agentes tóxicos
- SSOP 7 salud de los empleados
- SSOP 8 control de plagas

Indicador de desempeño: Documento programa de manejo de aseo e higiene

Plazo: mes 11, programa implementado.

Acción 2.8.D: La Asociación Chilena de Seguridad proporcionará 1000 ejemplares del Manual de Prerrequisitos MINSAL-SOCHMHA y pondrá a disposición el programa de control de riesgos para manipuladores de alimentos que ha desarrollado.

Plazo: mes 11

3. REDUCCIÓN O MITIGACIÓN DE EMISIONES, RUIDOS Y OLORES

Las empresas suscritas se comprometen a implementar acciones para reducir o mitigar emisiones, ruidos y olores.

Acción 3.1: Para la protección de la salud de los trabajadores se deberá contar con una evaluación, diagnóstico y medición de los niveles de presión sonora (NPS) a través de los organismos administradores de la Ley 16744/68. e implementar las medidas recomendadas por dicho organismo administrador tendientes a mitigar emisión ruidos.

Indicador de desempeño: Contar con documento que de cuenta de los resultados de la evaluación, diagnóstico y medición elaborado por organismo administrador ley 16744/68.

Plazo: mes 10

Acción 3.2: Para prevenir el impacto de la actividad por ruidos a vecinos, se deberá contar con una evaluación, diagnóstico y medición de los niveles de presión sonora (NPS), a través de un organismo externo (DS 146/97 MINSEGPRES) e implementar las medidas recomendadas por dicho organismo.

Indicador de desempeño: Contar con documento que de cuenta de los resultados de la evaluación, diagnóstico y medición elaborado por organismo externo DS 146/97 MINSEGPRES.

Implementadas las medidas recomendadas, verificación por parte del auditor externo.

Plazo: mes 10

Acción 3.3 Se reducirán las emisiones atmosféricas y olores con el fin de evitar las molestias a los vecinos. Esto se realizará con las siguientes actividades:

- a) Realizar un diagnóstico de la generación de emisiones de los procesos de fritura a través de un balance de masa que incluya además los Compuestos Orgánicos Volátiles (COV) .

Indicador de desempeño: Diagnóstico con balance de masa presentado.

Plazo: Noviembre 2005 para "local piloto" y mes 8 para los locales adheridos una vez finalizada la experiencia piloto.

Acción 3.4 Basados en los resultados del balance de masa de la Acción 3.3:

- a) implementar medidas de mitigación de emisiones y olores, tales como filtros carbon activado, filtros de retención de grasas, etc.
- b) Contar con un programa planificado de mantención y limpieza del sistema de extracción.

Indicador de desempeño: Medidas de mitigación implementadas, porcentaje de reducción de emisiones. Programa por escrito.

Plazo: mes 16

4. RESIDUOS LÍQUIDOS

Las empresas suscritas se comprometen a disminuir la carga contaminante de los residuos líquidos, mediante la implementación de un sistema de Gestión de Residuos Líquidos (Riles), teniendo en consideración los siguientes plazos establecidos en la norma para descargas en alcantarillado público, aprobada por DS MOP N° 609/98:

- Las fuentes existentes a la fecha de la firma de este Acuerdo, que descargan a una red de alcantarillado que cuenta con planta de tratamiento de aguas servidas, deben cumplir con los requisitos establecidos en la tabla N°3 de ésta.
- Las fuentes existentes a la fecha de la firma de este Acuerdo, que descargan a una red de alcantarillado, que no cuenta con planta de tratamiento de aguas servidas, deberán cumplir con los requisitos establecidos en la tabla N° 3 de la norma, al 20 de agosto de 2006

Sin perjuicio de lo anterior, el Sistema de Gestión de Residuos Líquidos consiste en las acciones que siguen:

Acción 4.1 Diseñar e implementar medidas de producción limpia

El sistema a implementar deberá contener al menos:

- Capacitación para los operarios y administrativos en materia de la norma de emisión correspondiente.
- Plan de manejo de aceites y grasas que contenga como mínimo las siguientes consideraciones: generación; identificación; posibilidad de recuperación de aceites y grasas; almacenamiento de aceites y grasas en desuso, en bidones o tambores; frecuencia de limpieza de cámaras desgrasadoras en el caso que existan; disposición final en destinos autorizados y sus registros asociados, todo lo anterior acotado al cumplimiento de la norma de emisión vigente.
- Establecer y aplicar procedimientos estrictos para optimizar el uso del agua en el lavado de pisos y maquinarias de limpieza de pisos, considerando por ejemplo que la primera limpieza se realice en seco, utilizando escobillones con rastra de goma y disminuyendo al máximo el arrastre de residuos por agua corriente, teniendo en cuenta además los volúmenes de agua requerido para lavar las unidades de superficie, la dosificación técnica de desinfectantes y detergentes.
- Uso de detergentes biodegradables, neutros, y con bajo poder espumógeno.

Indicador de desempeño: Capacitación realizada, registros de plan de manejo de aceites y grasas.

Plazo: 20 de mayo de 2006

Acción 4.2 Caracterización de los residuos líquidos.

Se debe analizar los parámetros Aceites y Grasas, pH, DBO₅, Sólidos Suspendidos, temperatura, poder espumógeno así como el caudal, en el día de la semana de mayor venta. El análisis debe hacerlo un laboratorio acreditado ante el Instituto de Normalización Nacional, INN.

Indicador de desempeño: Análisis realizado por laboratorio acreditado por INN o registros validado por las empresas sanitarias.

Plazo: 20 de junio de 2006

Acción 4.3: Mantenimiento de Cámara separadora de grasas y aceites y verificación de cumplimiento de las características adecuadas con respecto al tamaño del local. Para lo anterior los locales deberán:

- A) Establecer un registro de limpieza de la cámara o sedimentador, lo que deberá hacerse con la frecuencia que establezca el fabricante.
- B) En caso que el local no cuente con una cámara separadora de aceites y grasas, ésta deberá ser seleccionada entre las siguientes alternativas:

- a) Cualquiera de aquellas autorizadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios¹⁵
- b) Cámara interceptora de grasas, diseñada con un tiempo de retención mínimo de 30 minutos y para un caudal máximo de 150 [L/min]
- c) Un sedimentador simple con agregado de productos químicos y cualquier dispositivo de tratamiento físico para un caudal máximo de 100 [L/min]

Esta acción aplica a todo establecimiento de comidas de servicio rápido cuyo análisis de laboratorio indique una carga media diaria de Aceites y Grasas de más de 960 [gr/día] o que no cuente con una Cámara separadora de grasas y aceites.

Indicadores de desempeño:

- a) Existencia de cámara separadora de aceites y grasas o sedimentador.
- b) Registro semanal actualizado o acorde a las especificaciones del fabricante, de limpieza de cámara o sedimentador (3 meses de mantención del registro).
- c) Cumplimiento de la norma de descarga a alcantarillado.

Plazo: 20 de agosto de 2006

5. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

Las empresas suscritas en conjunto con el organismo administrador de la ley 16.744, se comprometen a implementar un sistema de vigilancia y prevención de riesgos de accidentes y enfermedades profesionales para los manipuladores de alimentos, de esta manera se asegura tanto la calidad de los alimentos elaborados como el ambiente laboral donde se desempeñan los trabajadores.

Acción 5.1: Elaborar un programa de salud ocupacional preventivo para los manipuladores de alimentos, que como mínimo contemple:

1. Plan de vigilancia para prevenir dermatitis (a causa de contacto con detergentes sanitizantes, guantes u otros productos, etc)
2. Plan de prevención y control de accidentes del trabajo como quemaduras, golpes, heridas cortantes, etc.
3. Registro de accidentes, medidas correctivas.
4. Capacitación en materias de prevención de accidentes y enfermedades profesionales tales como afecciones a la piel (heridas cortantes, quemaduras, dermatitis); afecciones osteomusculares por exposición a agentes físicos (ruido, vibración y temperaturas).

¹⁵ Cámaras desgrasadoras autorizadas por la SISS, disponibles en su página web en: [www.siss.cl/Sector Sanitario/Legislación y Normas/Legislación Sanitaria/Listado de Materiales Autorizados a mayo 2005/Equipos](http://www.siss.cl/SectorSanitario/Legislación%20y%20Normas/Legislación%20Sanitaria/Listado%20de%20Materiales%20Autorizados%20a%20mayo%202005/Equipos)

5. Plan de contingencias frente a emergencias (sismos, incendios, fuga de gases, otros) publicado e incorporado en el reglamento interno.

Plazo: mes 12

Indicador de desempeño: Contar con programa diseñado

Acción 5.2: Implementación del programa de salud ocupacional preventivo descrito en la Acción 4.1.

Plazo: mes 15

Indicador de desempeño: Programa implementado

6. RESIDUOS SÓLIDOS

Respecto a los residuos sólidos, las empresas implementarán acciones en las etapas de post consumo y proceso.

Acción 6.1: Las empresas firmantes de este Acuerdo, se comprometen a elaborar un plan de manejo específico de su actividad a través de acciones en cada una de las siguientes etapas relacionadas y que considere las opciones de minimización de residuos:

- Generación
- Identificación
- Clasificación
- Almacenamiento o Acopio
- Transporte
- Destino Final

Plazo: mes 14

Indicador de desempeño: Plan de manejo por escrito

Acción 6.2: Las empresas incorporarán a los procedimientos de trabajo de cada instalación, las acciones definidas en el plan de manejo de residuos para la adecuada gestión y manejo de la actividad.

Plazo: mes 17

Indicador de desempeño: Verificación en terreno

Acción 6.3: Las empresas suscritas se comprometen a implementar un programa de reciclaje formal para los desechos de aceites de frituras con una empresa autorizada y mantener los registros necesarios para verificar su cumplimiento.

- Prohibir estrictamente, mediante señalización visible, el vaciado de aceites de fritura al sistema de alcantarillado público.

- Contratar los servicios de una empresa autorizada para el reciclaje de aceites de fritura. (Ver Anexo C – Alternativas de Reciclaje y Producción Limpia)
- Hacer un balance de masa para cuantificar las cantidades de residuos de aceite de fritura que son generados semanalmente en cada local.
- Implementar un sistema de registro en un libro foliado donde se indique la fecha y cantidad de residuos de aceite de fritura retirados por la empresa de reciclaje, firmado por la persona que entrega y la persona que retira.
- Implementar un sistema de control donde mensualmente se revisen las cantidades de aceite de fritura entregadas, comparandolas con el resultado del balance de masa del aceite correspondiente al local.

Indicador de desempeño: registros internos y registros de la empresa recicladora.

Plazo: mes 11

7. PROGRAMA DE CAPACITACION

Todas las empresas diseñarán, elaborarán, implementarán, mantendrán y evaluarán programas de capacitación para los distintos estamentos de las empresas, que al menos consideren:

Acción 7.1 Un programa de capacitación para los empleados en materias de higiene, aseo, sanitización, manipulación y producción limpia.

Plazo: 12 meses elaboración programa

Indicador de desempeño: Evaluación de resultados de la implementación del programa (por ejemplo: nómina de alumnos, asistencia, nomina de relatores, fechas de ejecución de cursos, metodología, frecuencia, etc.)

Acción 7.2 Mantención de registro de capacitación recibida por los manipuladores de alimentos, cuyo contenido debe considerar como mínimo lo establecido en el Programa de prerrequisitos Anexo B.

Plazo: mes 14

Indicador: Registro que incluya indicadores como por ejemplo: nómina de alumnos, contenidos, asistencia, nomina de relatores, fechas de ejecución de cursos, metodología, etc.

Acción 7.3 Elaborar e implementar un programa de capacitación para gerentes, profesionales, técnicos, supervisores y similares, que incluya sistema de aseguramiento de la calidad sanitaria, tal como: Programas de prerrequisitos, GMP, SSOP, HACCP, ISO y programas de auditoria.

Plazo: mes 14

Indicador de desempeño: 25% del personal capacitado.

Acción 7.4 Elaborar e implementar un Plan de vigilancia y prevención de riesgos ergonómicos que considere pausas y programas de ejercicios.

Plazo: mes 20

Indicador de desempeño: Registro que incluya nómina de alumnos, contenidos, asistencia, nomina de relatores, fechas de ejecución de cursos, metodología, etc.

SEPTIMO: SISTEMA DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS Y ACCIONES DEL ACUERDO

El sistema de seguimiento y control contempla las siguientes etapas:

1. Diagnóstico

A partir del término de la experiencia piloto y la aprobación del informe de factibilidad técnica económica por el Comité Coordinador del Acuerdo, las empresas suscriptoras deberán realizar una evaluación técnico legal de cada instalación para precisar el estado inicial de cada uno de los locales adheridos en relación a las metas y acciones comprometidas en el presente Acuerdo. Los diagnósticos deben ser realizados de acuerdo al procedimiento técnico y formato establecido en la NCh 2807 sobre Acuerdos de producción Limpia (APL) - Diagnóstico, seguimiento, control, evaluación final y certificación de cumplimiento.

Las empresas harán llegar al Consejo de Producción Limpia el listado de instalaciones que participantes del Acuerdo a lo largo de todo el país junto con el informe técnico económico comprometido en Acción 1.2.

Una vez realizada la evaluación de diagnóstico ésta deberá ser enviada al Consejo de Producción Limpia y la Asociación Empresarial respectiva - ACHIGA - a los tres meses de firmado el Acuerdo. De esta manera se mantendrá un registro estandarizado de la información.

2. Seguimiento y control del avance en la implementación del Acuerdo

El seguimiento y control del avance en la implementación del acuerdo debe ser realizado por las empresas a través de auditorías con personal propio o externo, y deben dar cuenta del estado de avance de metas y acciones establecidas en el APL en cada instalación. Dichos informes deberán ser realizados en los meses 9 y 15 desde la firma del APL.

Los informes de auditoría deben ser realizados de acuerdo al procedimiento técnico y formato establecido en la NCh 2807 sobre Acuerdos de Producción Limpia (APL) - Diagnóstico, seguimiento, control, evaluación final y certificación de cumplimiento, y deben ser enviados a la Asociación Empresarial respectiva - ACHIGA - para que ésta elabore el informe consolidado correspondiente.

El informe consolidado deberá ser enviado por ACHIGA al Consejo Nacional de Producción Limpia en los meses 10 y 16 desde la firma del APL, conjuntamente con los informes de cada instalación y empresa. De esta manera se verificará que las instalaciones cumplen con todos los requisitos formales establecidos en la NCh 2807, para luego distribuirlos a los organismos públicos correspondientes.

3. Evaluación Final de Cumplimiento

Una vez transcurrido el plazo establecido en el acuerdo para dar cumplimiento a las metas y acciones, se procederá a realizar la evaluación final de los resultados obtenidos a través de la auditoría externa correspondiente. Esta se realiza según los criterios y requisitos establecidos en la NCh 2807 sobre Acuerdos de Producción Limpia (APL) - Diagnóstico, seguimiento, control, evaluación final y certificación de cumplimiento – y es realizada por parte de un auditor externo registrado ante el Instituto Nacional de Normalización (INN) cumpliendo los requisitos establecidos en la Norma Chilena 2825-2003.

Las empresas deberán remitir los resultados de las auditorías finales a ACHIGA al mes veinte (20) desde la firma del APL, quien elaborará un “Informe Consolidado Final” el cual debe contener:

- a) Cumplimiento promedio por acción y por meta de cada instalación, cada empresa y del sector.
- b) Cumplimiento promedio de cada instalación.
- c) Cumplimiento promedio de cada empresa.
- d) Cumplimiento promedio del sector.
- e) Contener observaciones específicas y objetivas relacionadas con el proceso de auditoría.
- f) Información relativa a los costos y beneficios de la implementación del Acuerdo que entreguen las empresas.
- g) La Asociación remitirá dicho informe al Consejo Nacional de Producción Limpia al mes veintiuno (21) desde la firma del APL, quien verificará si cumple con los requisitos mínimos establecidos en la norma chilena 2807, para luego remitirlos a los organismos públicos correspondientes.

4. Certificado de Cumplimiento del APL

Finalizada la auditoría final de cumplimiento del Acuerdo, se emite un informe que señala el porcentaje de cumplimiento final alcanzado por la instalación. En caso de obtener un 100% de cumplimiento la empresa puede acceder al otorgamiento de un certificado de cumplimiento del APL otorgado por el Consejo Nacional de Producción Limpia .

Podrán asimismo acceder a dicho certificado aquellas instalaciones que hubiesen obtenido más de un 75% de cumplimiento del Acuerdo en la evaluación final y que corrijan no cumplimientos detectados en el plazo propuesto por el auditor que hubiere realizado la evaluación y que cuente con la validación del Consejo Nacional de Producción Limpia.

Previo a la entrega del Certificado respectivo , el Consejo Nacional de Producción Limpia solicitará un informe a los Servicios Fiscalizadores correspondientes, respecto del cumplimiento satisfactorio por parte de las empresas e instalaciones de aquellas metas y acciones de su competencia.

El certificado es otorgado por el Consejo Nacional de Producción Limpia y tendrá una vigencia de tres años..

El certificado dará cuenta en forma individual que la instalación cumplió con el 100% de las metas y acciones comprometidas en el presente Acuerdo .

5. Evaluación de Impactos del APL

La asociación empresarial respectiva - ACHIGA - debe elaborar un informe con indicadores de impacto económico, ambiental y social, en relación con los objetivos y metas comprometidos y otras mejoras o información, que permitan cuantificar el grado de mejoramiento del sector obtenido con el APL una vez que éste haya finalizado, sobre la base de la información que cada empresa le entregue al respecto, informe que debe ser remitido al CPL para su análisis y posterior divulgación.

6. Mantención del Certificado de Cumplimiento del APL

Para la mantención del certificado de cumplimiento del APL, la empresa deberá para cada una de sus instalaciones certificadas, realizar auditorias anuales de mantención dentro del periodo de tres años de vigencia del certificado, según se establece en NCh2807-2003.

OCTAVO: ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ACTORES ASOCIADOS AL SEGUIMIENTO, CONTROL EVALUACIÓN Y MANTENCIÓN POSTERIOR DEL ACUERDO

1. Empresas Suscriptoras

Responsabilidades:

- Suscribir el Acuerdo de Producción Limpia en los formularios de adhesión y entregárselo a la Asociación respectiva, la que deberá remitir copia al CPL.
- Ejecutar las acciones específicas que se estipulan en el Acuerdo de Producción Limpia, a fin de alcanzar las metas y acciones comprometidas dentro de los plazos establecidos en el presente Acuerdo.
- Designar al menos una persona encargada de llevar el control de las metas y acciones que se están ejecutando
- Realizar el diagnóstico cuando corresponda y entregar los resultados a la Asociación respectiva.
- Realizar las auditorías de seguimiento y control con personal propio o contratado al efecto.
- Realizar la auditoría final con un auditor registrado.
- Entregar información de los resultados de las auditorías de seguimiento y control y la auditoría final a quienes corresponda en los plazos convenidos.
- Entregar como parte de la auditoría final información relativa a costos y beneficios de la implementación de las acciones comprometidas en el APL a la asociación empresarial correspondiente, que permitan realizar una evaluación de impactos del conjunto de empresas suscriptoras del APL.

2. Asociación Empresarial (ACHIGA)

Responsabilidades

- Apoyar a las empresas que participan en el APL en la selección y contratación de personal y/o en la ejecución de las auditorías relativas al diagnóstico inicial, seguimiento y control.
- Recibir y procesar la información de los resultados de las auditorías e informes.
- Elaborar los informes consolidados de seguimiento y control, en los plazos estipulados en el Acuerdo.
- Enviar la información consolidada al CPL para su distribución a los organismos públicos correspondientes, según lo establecido en el propio APL;
- Liderar la creación de alternativas de solución para los residuos generados por la actividad a nivel nacional, promover a nivel de transportistas que prestan servicios a la actividad incorporar estándares de control durante el transporte.
- Elaborar el informe consolidado final, según requisitos y formato establecido en el presente Acuerdo y en la Norma Chilena 2807.
- Elaborar el informe de evaluación de impacto del APL.
- Participar del Comité Coordinador del Acuerdo.

3. Los Organismos Públicos Participantes del APL

Responsabilidades

- Ejecutar las Acciones Específicas que se estipulan en el Acuerdo de Producción Limpia, a fin de alcanzar las Metas comprometidas dentro de los plazos establecidos en el presente acuerdo.
- Recibir, analizar, validar y almacenar la información agregada relativa a la implementación de las acciones que son de su competencia exclusiva contenidas en el Acuerdo que entregue la asociación empresarial respectiva, y orientar a las empresas al cumplimiento de las metas.
- Emitir un informe de validación a solicitud del Consejo Nacional de Producción Limpia y en un plazo de 30 días, sobre el cumplimiento de una empresa y sus instalaciones específicas de las metas y acciones contenidas en el Acuerdo y que sean de su competencia.
- Participar del Comité Coordinador del Acuerdo.

4. Consejo Nacional de Producción Limpia

Responsabilidades

- Coordinar el flujo de información entre la Asociación Empresarial y los organismos públicos participantes del APL para los fines correspondientes.
- Fomentar el cumplimiento del Acuerdo.
- Otorgar el Certificado de cumplimiento del APL.
- Participar del Comité Coordinador del Acuerdo.

5. Auditores Registrados

Responsabilidades

- Encargados de realizar el o los informes de auditoría que den cuenta del cumplimiento parcial o total de las metas y acciones comprometidas en el presente Acuerdo.
- Entregar a la empresa el informe de auditoría final, que informa sobre el grado de cumplimiento de las metas y acciones del Acuerdo por cada una de las instalaciones .
- Otorgar los plazos, previa validación por el CPL, para la corrección de las no conformidades detectadas a aquellas empresas que posean más de un 75% de cumplimiento en la evaluación final.
- Realizar la mantención del certificado de cumplimiento del APL, según lo establecido en la Norma Chilena 2825 – 2003.

NOVENO: COMITÉ COORDINADOR DEL ACUERDO

El Comité Coordinador del Acuerdo es el encargado de monitorear el avance en la implementación del Acuerdo y solucionar los problemas y diferencias que surjan durante su desarrollo y tiene además competencia para establecer las medidas aplicables en los casos de incumplimiento.

En el caso de surgir controversias relativas a la interpretación, implementación o grado de cumplimiento del Acuerdo, y que no se hubiere resuelto por otras vías, las partes deben recurrir al Comité Coordinador del Acuerdo. Estos conflictos serán sometidos a la decisión de una Comisión integrada por las instituciones promotoras firmantes del presente Acuerdo y que tengan competencia en la materia específica a tratar. Sesionará cada vez que lo requieran dos de sus miembros.

El Comité estará integrado por un representante técnico, tanto de la asociación empresarial correspondiente - ACHIGA - como del Consejo Nacional de Producción Limpia y los Servicios Públicos que hubieren suscrito el Acuerdo, con competencia en las materias a tratar. El Comité será coordinado por el CPL.

La decisión que adoptará la Comisión será por consenso o salvo en materias que sean de competencia exclusiva de un Servicio Público

DECIMO: DIFUSIÓN, PROMOCIÓN Y ACCESO A FINANCIAMIENTO

1.- Difusión y promoción

Las instalaciones industriales suscriptoras que hayan cumplido con los compromisos establecidos, podrán utilizar el Acuerdo como un mecanismo de promoción comercial de sus productos.

En el caso de las empresas exportadoras, el Consejo Nacional de Producción Limpia efectuará las gestiones necesarias para que los logros del Acuerdo sean difundidos internacionalmente a través de ProChile.

Estas actividades corresponden a las actividades mínimas a realizar dentro del marco del Acuerdo. Las instituciones promotoras del Acuerdo podrán proponer, consensuar y llevar a cabo otras actividades e iniciativas.

Reconocimiento público a las empresas cuyas instalaciones hayan alcanzado un 100% de cumplimiento de las acciones y metas del presente Acuerdo de Producción Limpia.

2.- Acceso a financiamiento

Para efectos de apoyar el cumplimiento de las metas del presente Acuerdo, la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) se compromete en los siguientes términos:

- ✓ Apoyar, en el marco del presupuesto y normativa vigente y en conformidad con las normas de los programas CORFO, con los recursos para el cumplimiento de los compromisos emanados del presente Acuerdo. Ello considera los instrumentos dirigidos a fomentar la asociatividad, la contratación de asistencia técnica, la innovación y transferencia tecnológica, el programa de atracción de inversiones TodoChile, así como las líneas de crédito que CORFO intermedia a través de la banca. Ello, sin perjuicio de la eliminación o modificación de instrumentos existentes, o el desarrollo de nuevos instrumentos a implementarse a futuro.
- ✓ Facilitar la tramitación técnica y administrativa de los instrumentos de fomento, para agilizar la asignación de recursos.
- ✓ Los instrumentos de fomento disponibles son:
 - Fondo de Asistencia Técnica en Producción Limpia (FAT-PL);
 - Programa de Apoyo a la Preinversión en Medioambiente;
 - Programa de Apoyo a la Gestión de Empresas, especialidad de Producción Limpia (PAG-PL);
 - Fomento a la Calidad;
 - Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP);
 - Instrumental de Innova Chile;
 - Línea de Crédito B11;
 - Línea de Crédito B12;
 - Línea de Crédito B14;

Sin perjuicio de lo anterior, la obtención de financiamiento por parte de los interesados estará en todo caso subordinado al cumplimiento de todos los requisitos específicos para cada programa, establecidos por la Corporación de Fomento de la Producción.

DECIMOPRIMERO: SANCIONES

Las sanciones por incumplimiento de los contenidos del acuerdo que se procede a detallar son complementarias entre ellas, y consisten en:

- La Asociación Gremial respectiva – ACHIGA –establecerá sanciones a las empresas asociadas, en función de lo que señalen los estatutos de la organización. Estas pueden ir desde amonestación, multa, hasta expulsión de la Asociación dependiendo de la gravedad del incumplimiento .

- En caso que el Acuerdo tenga asociado instrumentos de fomento del Estado, el incumplimiento de los contenidos del mismo hará aplicable las sanciones establecidas en el contrato del instrumento de fomento respectivo.
- Una componente del seguimiento y control de los Acuerdos es la publicación de los resultados del mismo. En tal sentido, el Consejo Nacional de Producción Limpia podrá publicar la lista de instalaciones industriales que cumplen y la lista de las que no cumplen con éste en su página web u otro medio. Asimismo, los Servicios públicos participantes del Acuerdo podrán utilizar dicha información para su difusión.

DECIMOSEGUNDO: PLAZO

El plazo para dar cumplimiento a las acciones comprometidas en este Acuerdo es de veinte meses.

DECIMOTERCERO: FIRMANTES

DR. FERNANDO MUÑOZ PORRAS
SUBSECRETARIO DE SALUD PÚBLICA (S)
MINISTERIO DE SALUD

JUAN EDUARDO SALDIVIA MEDINA
SUPERINTENDENTE
DE SERVICIOS SANITARIOS

RAFAEL LORENZINI PACI
DIRECTOR EJECUTIVO
CONSEJO NACIONAL DE PRODUCCIÓN LIMPIA

FERNANDO DE LA FUENTE
PRESIDENTE
ASOCIACIÓN CHILENA DE GASTRONOMÍA

TERCEROS ASOCIADOS AL DESARROLLO DEL ACUERDO:

EUGENIO HEIREMANS D.
PRESIDENTE EJECUTIVO
ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD

EMPRESAS ADHERENTES

CRISTIÁN ROMÁN ARROYO
GERENTE GENERAL
BURGER INN

JUAN PETITO
GERENTE GENERAL
BURGER KING

JORGE GUSTAVSON
GERENTE GENERAL
KENTUCKY FRIED CHICKEN

CRISTIAN CRISKOVITZ BAEZA
GERENTE COMERCIAL
LOMITÓN

CARLOS GONZALEZ AVILA
GERENTE DE OPERACIONES
MC DONALDS

FORMULARIO N°1		Diagnóstico, Seguimiento y Control y Evaluación final de Cumplimiento de APL																										
Datos Empresa																				Rut:								
Datos Instalación																				Datos Auditoría								
Nombre de la Empresa:																				Fecha:								
Nombre Comercial de la Instalación:																				Diagnóstico:								
Dirección:																				Auditoría N°:								
Calle:																				Auditoría Final:								
N°:																				Nombre Auditor o Responsable de la Auditoría: N° Registro:								
Teléfono:																												
Fax:																												
e-mail:																												
N°	Metas y/o Acciones comprometidas	Fecha de cumplimiento de la meta o acción (meses)																				Firma	Aplica	Factor de	Acción		Valores	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19				20	si/no	Nº asignado	Cumple = 100%
																						AUTORIA FINAL						
1	EXPERIENCIA PILOTO																											
	Acción 1.1	X																					si	0	X		0	0
	Acción 1.2					X																	si	0	X		0	0
	Acción 1.3							X															si	0	X		0	0
2.1	ETAPA RECEPCIÓN EN BODEGAS CENTRALES																											
	Acción 2.1.A																						si	3	X		300	300
	Acción 2.1.B																						si	1.2	X		120	120
	Acción 2.1.C																						si	1.8	X		180	180
2.2	DESPACHO Y TRANSPORTE DESDE BODEGA CENTRAL																											
	Acción 2.2.A																						si	3	X		300	300
	Acción 2.2.B																						si	3	X		300	300
2.3	RECEPCIÓN EN LOCALES																											
	Acción 2.3.A																						si	3	X		300	300
	Acción 2.3.B																						si	1.2	X		120	120
	Acción 2.3.C																						si	1.8	X		180	180
2.4	ALMACENAMIENTO																											
	Acción 2.4.A																						si	2.4	X		240	240
	Acción 2.4.B																						si	1.8	X		180	180
	Acción 2.4.C																						si	1.8	X		180	180
2.5	ELABORACIÓN																											
	Acción 2.5.A																						si	6	X		600	600
	Acción 2.5.B																						si	6	X		600	600
2.6	SERVICIO																											
	Acción 2.6.A																						si	3.6	X		360	360
	Acción 2.6.B																						si	2.4	X		240	240
2.7	MANTENCIÓN																											
	Acción 2.7.A																						si	2.4	X		240	240
	Acción 2.7.B																						si	2.4	X		240	240
	Acción 2.7.C																						si	1.2	X		120	120
2.8	ASEO Y SANITIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD																											
	Acción 2.8.A																						si	3.6	X		360	360
	Acción 2.8.B																						si	3.6	X		360	360
	Acción 2.8.C																						si	4.8	X		480	480
3	MEDIDAS PARA REDUCIR O MITIGAR RUIDOS Y OLORES																											
	Acción 3.1																						si	0.96	X		96	96
	Acción 3.2																						si	1.92	X		192	192
	Acción 3.3																						si	0.96	X		96	96
	Acción 3.4																						si	0.96	X		96	96
4	RESIDUOS LIQUIDOS																											
	Acción 4.1																						si	2.46	X		246	246
	Acción 4.2																						si	1.64	X		164	164
	Acción 4.3																						si	4.1	X		410	410
5	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL																											
	Acción 5.1																						si	4.4	X		440	440
	Acción 5.2																						si	4.4	X		440	440
6	RESIDUOS SÓLIDOS																											
	Acción 6.1																						si	1.8	X		180	180
	Acción 6.2																						si	1.8	X		180	180
	Acción 6.3																						si	5.4	X		540	540
7	PROGRAMA DE CPACITACIÓN																											
	Acción 7.1																						si	1.84	X		184	184
	Acción 7.2																						si	1.84	X		184	184
	Acción 7.3																						si	3.68	X		368	368
	Acción 7.4																						si	1.84	X		184	184
		Total																										
Instrucciones:		Firma del Auditor o Responsable																										
1	Fecha de Cumplimiento de la Meta o Acción:	Coloque una "X" (sin comillas), en el mes en que se debe dar cumplimiento a la acción. Se sacarán 2 porcentajes, el primero referido a aquellas metas o acciones en que su cumplimiento es anterior o igual al mes de la auditoría y el segundo en base a todas las metas y acciones comprometidas.																										
2	Acción no Aplicable:	Coloque "si" o "no" (sin comillas) según corresponda. Las metas y acciones no aplicables no se consideran en el proceso de evaluación. Acción no aplicable se define como aquella que no es considerada para una instalación. Adquiere esta categoría cuando: a- No es asociable a un proceso productivo de la instalación respectiva. b- Se trata de una acción que no corresponde ejecutar. Debido a que no está dentro de los impactos o acciones incluidas o generadas por el proceso productivo; y c- Los que definen las partes en el APL.																										
3	Factor de Importancia:	Cada acción y meta se evalúa sobre la base de un factor de importancia asignado a cada una de estas en el APL. (En caso de no mencionarse algún factor de importancia, se considera igual a 1)																										
4	Evaluación de Cumplimiento:	Cada acción se debe considerar cumplida o no cumplida, no se debe establecer cumplimientos parciales para cada acción. (Coloque una "X" (sin comillas) en la celda según corresponda).																										

ANEXO II

PROGRAMA DE PRE-REQUISITOS: BASE FUNDAMENTAL PARA LA INOCUIDAD ALIMENTARIA

**SOCIEDAD CHILENA DE MICROBIOLOGIA E HIGIENE DE LOS
ALIMENTOS
DEPARTAMENTO DE SALUD AMBIENTAL, MINISTERIO DE SALUD**

INTRODUCCION

El objetivo del presente manual es constituirse en la base para el desarrollo de un programa de calidad básico para cualquiera actividad de producción, elaboración, envase, almacenamiento, distribución, venta de alimentos de uso humano.

Se han incorporado contenidos abarcando a la actividad en su globalidad. En consecuencia podrá ser modificado según el área del sector alimentario. De igual forma no todos los contenidos deben ser necesariamente incluidos en programas específicos.

La estructura propuesta incluye los objetivos para cada capítulo de incluido y desarrolla los aspectos metodológicos que se deben tener presente para el cumplimiento de estos objetivos. Este último aspecto siempre es optimizable, por lo que en la aplicación específica se recomienda hacer el mayor esfuerzo de pragmatismo en el desarrollo de un programa.

Es importante consignar que el documento en su totalidad ha tenido como referencia el cumplimiento del Reglamento Sanitario de los Alimentos y en algunos ítems se han complementado con el Codex Alimentarius de FAO/OMS. Con la finalidad de identificar el contenido con el citado Reglamento, se ha incluido entre paréntesis, el artículo correspondiente.

Por último es necesario señalar que el título "Programa de Pre-requisitos", es una de las formas más consensuadas por las publicaciones técnicas del área. Pero estas también pueden asimilarse a "Buenas Prácticas de Manufactura" (BPM) o Buenas Practicas de Producción (BPP), ó a una forma ampliada de las tradicionales GMP.

DE LOS SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

En los últimas décadas, las industrias de alimentos y las instituciones gubernamentales que controlan y regulan el control de los alimentos a nivel mundial, han promovido la aplicación del sistema de **Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP)** a la gestión de la inocuidad de los alimentos, sistema que debe estar armonizado con la aplicación obligatoria de los **Principios Generales del Codex de Higiene de los Alimentos y los Programas de Pre-Requisitos**, que incluyen entre otros sub-programas, las Buenas Prácticas de Manufactura (GMP).

El HACCP es un sistema de gestión, sistemático y preventivo basado en 7 principios, reconocidos internacionalmente para el análisis y control de los peligros biológicos, químicos y físicos mediante la previsión y la prevención, en vez de la inspección y comprobación de los productos finales, que pueden afectar la seguridad de los alimentos.

El sistema HACCP está diseñado para ser utilizado por todos los segmentos de la industria alimentaria, desde producción, cosecha, procesamiento, fabricación, distribución y comercialización, hasta el procesamiento de alimentos para consumo; considerándose un instrumento relevante en las inspecciones que realizan las autoridades reguladoras en la promoción del comercio internacional.

La capacidad que tenga el sector industrial para aplicar el Sistema HACCP dependerá del grado de compromiso a su concreta implementación. Junto a la evolución del concepto HACCP, ha aumentado el énfasis en tener una base sólida sobre la cuál, desarrollar un Programa HACCP y ésta base lo constituye un programa de Pre-requisitos

PROGRAMA DE PRE-REQUISITO

Los Programas de Pre-requisitos son un componente esencial de las operaciones de un establecimiento y tienen como finalidad, evitar que los peligros potenciales de bajo riesgo se transformen en altos riesgo como para poder afectar en forma adversa la seguridad del alimento. El desarrollo y ejecución de los Programas de Pre-requisito es un paso crítico en el desarrollo de un Programa HACCP efectivo, y de fácil manejo.

Un Programa de Pre-requisitos incluye entre otros sub-programas:

- Instalaciones
- Condiciones de Equipos de Producción
- Especificaciones de Materias Primas
- Procedimientos y Planes de Limpieza y Sanitización
- Control para el Almacenamiento y Uso de productos químicos para Limpieza y Sanitización
- Higiene Personal
- Control de Plagas
- Especificaciones en el Control de Producción y Controles de Calidad
- Sistemas de Control de Calidad a Envases
- Condiciones de Recepción, Almacenamiento y Distribución de Alimentos
- Sistema de Trazabilidad a Materias Primas y Productos Terminados
- Sistema de Investigación y Retroalimentación de Reclamos y Denuncias de Consumidores
- Especificaciones de Etiquetado
- Sistema de Capacitación a los Empleados.

Se describen a continuación los sub-programas primordiales a considerar en cada Programa de Pre-Requisito. Cada uno de estos, incluye los Objetivos y los Procedimientos y/o Antecedentes Metodológicos que permiten cumplir las metas propuestas.

Cabe señalar que cada Rubro del sector Alimentos, deberá canalizar e implementar estos Sub-Programas, debiendo construir los Sistemas de Registros, Delegación de responsabilidades, así como consignar las conclusiones obtenidas para retroalimentar el programa.

1.- INSTALACIONES

A. OBJETIVO

Identificar y valorar la importancia que tiene el Diseño, el Emplazamiento y la Construcción de las Instalaciones, en el cumplimiento de los Requerimientos Higiénicos y del control de los riesgos de contaminación.

B. ANTECEDENTES METODOLOGICOS:

B.1 Emplazamiento:

Los establecimientos no deberán ubicarse en lugares con evidentes amenazas para la inocuidad de los alimentos. Se deberán ubicar alejados de (Art. 22):

- Zonas cuyo medio ambiente presente focos de contaminación y actividades industriales que constituyan una amenaza grave de contaminación de los alimentos.
- Zonas expuestas a inundaciones, a menos que estén protegidas de forma suficiente
- Zonas expuestas a infestaciones de plagas.
- Zonas con problemas de retiro eficaz de desechos sólidos y líquidos.

El equipamiento deberá estar instalado de manera que (Art. 24):

- Permita un mantenimiento y limpieza adecuada.
- Funcione de conformidad con el uso destinado.
- Facilite buenas prácticas de Higiene y su vigilancia.

B.2 Edificios y Áreas de Trabajo:

- El Proyecto y la disposición interna de las instalaciones alimentarias deberán permitir la adopción de buenas prácticas de Higiene de los alimentos, incluidas medidas protectoras contra la contaminación por productos alimenticios entre y durante las operaciones.
- Estos aspectos deben considerarse en la protección contra la contaminación cruzada, que en caso de ocurrir, las actividades deben estar separadas por un medio físico o de otra índole que se eficaz para evitarla.
- Las edificaciones y los servicios deben estar proyectados de tal manera que faciliten la ejecución higiénica de las operaciones, mediante un flujo regulado del proceso, desde la llegada de la materia prima al recinto hasta el producto final. En caso necesario, se debe disponer de Planos y Diagramas de Flujo del Proceso (Art. 24)

- Las estructuras del interior de las instalaciones deberán estar sólidamente construidas con materiales resistentes, fáciles de mantener, limpiar y sanitizar. (Art. 25)
- Las superficies de las paredes, muros y de los pisos deberán ser de materiales impermeables, que no tengan efecto tóxicos para el uso al que se destinan. (Art. 25.b)
- Los muros deberán tener una superficie lisa hasta una altura apropiada para las operaciones que se realicen (Art.25.b).
- Los pisos deberán estar contruidos de manera que el desagüe y la limpieza sean óptimas (Art. 25.a)
- Los cielos y estructuras elevadas deberán estar contruidos y terminados de forma que reduzcan al mínimo la acumulación de suciedad y de condensación, así como el desprendimiento de partículas (Art. 25.c).
- Las ventanas deberán ser fáciles de limpiar, estar contruidas de modo que se reduzca al mínimo la acumulación de suciedad y, en caso necesario, estar provistas de malla contra insectos, que sea fácil de desmontar y limpiar. Cuando sea necesario, las ventanas deberán ser fijas (Art. 25.d).
- Las puertas deberán tener una superficie lisa y no absorbente y ser fáciles de limpiar y, cuando sea necesario, de sanitizar (Art. 25.e).
- Las superficies de trabajo que vayan a estar en contacto directo con los alimentos deberán ser sólidas y fáciles de sanitizar. Deberán estar contruidas de material liso, no absorbente y no tóxico, inerte a los alimentos; los detergentes y sanitizantes utilizados en condiciones de trabajo normales. (Art. 41 y 43)
- El exterior del edificio debe estar diseñado, contruido y mantenido para prevenir la entrada de contaminantes y plagas. No deben existir aberturas sin protección, las entradas de aire deben estar emplazadas en lugares apropiados y el techo, muros y cimientos deben someterse a mantenimiento adecuado para evitar filtraciones (Art. 40).
- Los sistemas de drenaje y evacuación de aguas residuales deberán estar dotadas de los sifones y conductos de ventilación requeridos (Art. 31).
- Los establecimientos deberán estar diseñados y contruidos de forma que no haya conexión entre el alcantarillado y cualquier otro sistema de desagüe de afluentes (Art. 30).
- Las tuberías del alcantarillado o de desagüe de afluentes no deben pasar directamente por encima o a través de las zonas de producción, a menos que estén debidamente controladas par evitar la contaminación (Art. 30)
- Los materiales de revestimientos, pinturas, productos químicos, lubricantes y otros materiales aplicados a las superficies o al equipo que puedan estar en contacto con el alimento, deben tener una composición tal que no contribuyan a una contaminación inaceptable del alimento.
- Las instalaciones temporales como puestos de mercado, los puestos de venta móviles y vehículos de venta ambulante, deberán estar emplazadas,

proyectadas y construidos de tal manera que se evite la contaminación de los alimentos y el anidamiento de plagas (Art. 74 a).

B.3 Equipos:

- El equipo y los recipientes (excepto recipientes y envases de un solo uso) que vayan a estar en contacto con los alimentos, deberán proyectarse y fabricarse de forma que se asegure puedan limpiarse, sanitizarse y mantenerse de manera adecuada para evitar la contaminación de los alimentos. El equipo y los recipientes deberán fabricarse con materiales que no tengan efectos tóxicos para el uso al que se destinan. En caso necesario, el equipo deberá ser duradero y móvil o desmontable para permitir el mantenimiento, la limpieza, la sanitización y la vigilancia en relación con la posible presencia de plagas (Art. 123).
- El fabricante debe entregar por escrito, un Programa eficaz de mantenimiento para garantizar que el equipo que puede afectar al alimento, se mantenga en un estado adecuado de uso. Esto incluye :
 - Una lista del equipo que requiere mantenimiento en forma regular.
 - Los procedimientos y las frecuencias del mantenimiento basados en el manual del fabricante del equipo, o según las condiciones de uso que pueden afectar al estado del equipo.
- Es preciso atenerse rigurosamente al Programa de Mantenimiento Preventivo.
- El Programa de Mantenimiento del equipo debe garantizar que no haya posibles peligros químicos y físicos.
- Los equipos utilizados para cocinar, aplicar tratamientos térmicos, enfriar, almacenar, congelar alimentos, etc.,. Deberán estar proyectados de modo que se alcancen las temperaturas que se requieren de los alimentos con la rapidez necesaria para proteger la inocuidad y la aptitud de los mismos y se mantengan sus variables con eficacia.
- Los equipos deberán tener un diseño que permita vigilar y controlar las temperaturas. Cuando sea necesario, el equipo deberá disponer de un sistema eficaz de control y vigilancia de la humedad, la corriente del aire y cualquier otro factor que pueda tener un efecto perjudicial sobre la inocuidad de los alimentos.
- El Fabricante debe entregar protocolo escrito que incluyan los métodos de calibración y la frecuencia de las calibraciones para los dispositivos del equipo de control y/o vigilancia que afecten la inocuidad de los alimentos.
- Las tareas de mantenimiento y calibración del equipo deben ser ejecutadas por personal debidamente entrenado.
- Los recipientes para desechos, subproductos y sustancias no comestibles o peligrosas deberán estar adecuadamente fabricadas y, cuando proceda, construidas de material impermeable (Art.38).

- Los recipientes utilizados para contener sustancias peligrosas deberán identificarse y mantenerse en un lugar bajo control de seguridad, a fin de impedir la contaminación mal intencionada o accidental de los alimentos.
- Las tareas de mantenimiento y calibración del equipo deben ser ejecutadas por personal debidamente entrenado (Art. 124)
- Los recipientes para desechos, subproductos y sustancias no comestibles o peligrosas deberán ser identificadas de manera específica, estar adecuadamente fabricados y, cuando proceda, su constitución de material impermeable (Art. 124).

B.4 Servicios:

- Deberá disponerse de un abastecimiento suficiente de agua potable, con instalaciones apropiadas para su almacenamiento, distribución y control de la temperatura, a fin de asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos (Art.27).
- El sistema de abastecimiento de agua no potable (sistema contra incendios, producción y otras aplicaciones en las que no contamine los alimentos) deberá ser independiente. Estos sistemas deberán estar identificados y no deberán estar conectados con los sistemas de agua potable, ni deberá haber peligro de reflujo hacia ellos (Art. 30).
- No deberán existir interconexiones entre los conductos de abastecimiento de agua potable y no potable. Las mangueras, llaves de agua y otras fuentes similares de posible contaminación deben estar diseñadas de tal manera que se prevenga el reflujo o el sifonaje de cualquier tipo de aguas al agua de abastecimiento (Art. 30).
- En caso de almacenar agua, las instalaciones de almacenamiento deberán estar diseñadas, construidas y mantenidas de forma que prevengan la contaminación (Art. 27)
- De utilizarse, productos químicos para el tratamiento de aguas, éstos no deberán provocar la contaminación química del agua.
- El tratamiento químico debe estar vigilado y controlado para que libere las sustancias químicas en la debida concentración e impida la contaminación.
- El agua recirculada deberá ser tratada, vigilada y mantenida de acuerdo con los requisitos de uso a que está destinada, circulando por un sistema distinto de distribución que está claramente identificado
- El hielo utilizado como ingrediente o que esté en contacto directo con el alimento debe estar fabricado con agua potable y protegido de la contaminación (Art. 28).
- Deberán haber sistemas e instalaciones de desagüe y eliminación de desechos, proyectados y construidos de manera que se evite el riesgo de contaminación de los alimentos o del abastecimiento de agua potable (Art.31)

- Deberán haber instalaciones adecuadas, debidamente proyectadas para la limpieza de los alimentos, utensilios y equipos. Estas instalaciones deberán disponer de un abastecimiento suficiente de agua potable caliente y fría.
- Los servicios deberán estar contruidos con materiales resistentes a la corrosión, fáciles de limpiar y dotados de agua potable a las temperaturas apropiadas para la limpieza con los productos químicos utilizados.
- Las instalaciones para limpieza y sanitización de equipos estarán separadas de las áreas de almacenamiento, elaboración y envasado, para prevenir la contaminación.
- Deberá haber servicios de higiene para el personal, a fin de asegurar el mantenimiento de un grado apropiado de higiene personal y evitar el riesgo de contaminación de los alimentos. Las instalaciones deberán disponer de (Art. 32 y 33) :
 - Medios adecuados para lavarse y secarse las manos higiénicamente, con lavamanos y abastecimiento de agua caliente y fría.
 - Tazas WC y servicios urinarios, de diseño higiénico apropiado.
 - Duchas y Vestuario adecuado para el personal.
- En función de la naturaleza de las operaciones que hayan de llevarse a cabo con los alimentos, deberán haber instalaciones adecuadas para su calentamiento, enfriamiento, cocción, refrigeración y congelación, para el almacenamiento de alimentos refrigerados y congelados, la vigilancia de las temperaturas de los alimentos y, en caso necesario para el control de la temperatura ambiente, con objeto de asegurar la inocuidad y aptitud de los alimentos.
- Se deberá disponer de medios de ventilación natural o mecánica para (Art. 35):
 - Reducir al mínimo la contaminación de los alimentos transmitida por el aire (aerosoles, condensación)
 - Controlar la temperatura ambiente
 - Controlar los olores que puedan afectar la aptitud de los alimentos
 - Controlar la humedad para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos.
- Los sistemas de ventilación deberán proyectarse y construirse de manera que el aire no fluya nunca de zonas contaminadas a zonas limpias, y de forma que, en caso necesario, se puedan mantener y limpiar adecuadamente (Art.35)
- Deberá disponer de iluminación natural o artificial para permitir la realización de las operaciones de manera higiénica. En caso necesario, la iluminación no deberá dar lugar a colores falseados. La intensidad deberá ser suficiente para el tipo de operaciones que se lleve a cabo. Las lámparas deberán estar protegidas, a fin de asegurar que los alimentos no se contaminen en caso de rotura (Art.34).

- La iluminación deberá ser apropiada para realiza eficazmente la actividad de producción o inspección previstas. La luz no deberá alterar el color del alimento ni ser inferior a los siguientes valores (Art.34) :
 - 540 lux en áreas de inspección
 - 220 lux en áreas de trabajo
 - 110 lux en el resto de las áreas

- En caso necesario, deberá disponerse de instalaciones adecuadas para el almacenamiento de los alimentos, sus ingredientes y los productos químicos no alimentarios, como productos de limpieza, lubricantes y combustibles (Art. 36, 50 y 51).

- Las instalaciones de almacenamiento de alimentos deberán estar proyectadas y construidas de una manera que (Art. 62) :
 - Permitan un mantenimiento y limpieza
 - Eviten el acceso y anidamiento de plagas
 - Permitan proteger con eficacia los alimentos de la contaminación durante el almacenamiento
 - Proporcionen condiciones que reduzcan al mínimo el deterioro de los alimentos.

- El tipo de instalaciones de almacenamiento necesarias dependerá de la clase de producto alimenticio. En caso necesario, deberá disponerse de instalaciones de almacenamiento separadas y seguras para los productos de limpieza y sustancias peligrosas (Art. 36).

- El producto defectuoso que haya sido devuelto o uno que sea sospechoso, debe ser identificado y aislado en un área específica, con el fin de eliminarlo apropiadamente.

- El producto final debe almacenarse y manipularse de manera que se impida su daño.

2.- CONDICIONES DE EQUIPOS DE PRODUCCIÓN

A. OBJETIVO

Reconocer la importancia que le cabe a los Principios y Criterios de Diseño Sanitario de los Equipos de Producción, sus requisitos de Lay Out, Accesibilidad, Facilidades higiénicas y Programas de Calibración, Mantenimiento y Servicio Técnico, que permitan alcanzar la mejor relación Costo – Beneficio, Servicio y Vida útil de los mismos.

B. ANTECEDENTES METODOLOGICOS :

- La fabricación de equipos para la producción de alimentos debe contemplar el uso de materiales resistentes al uso industrial y al efecto de la corrosión; su construcción y diseño, de superficies lisas, impermeables, de calce perfecto entre las diversas piezas constituyentes, óptima maniobrabilidad y operabilidad tanto en los procesos de elaboración como en los programas de limpieza y sanitización (Art. 123).
- El diseño del equipo debe ofrecer efectividad y eficiencia para los Procesos Productivos, previniendo la contaminación de los alimentos y la acumulación de restos de los mismos que impidan el crecimiento microbiano durante la producción, gracias a su fácil y simple manejo y facilidades para lograr una óptima higiene (Art. 18).
- Para lograr un seguro funcionamiento, las instalaciones de los equipos de producción deben ofrecer una óptima seguridad para el personal lo que debe estar garantizado y supervisado por el fabricante.
- Posterior a la instalación, es de suma importancia la puesta en marcha de los equipos, operación y sus procesos de calibración; deben estar bajo las especificaciones técnicas y/o responsabilidad del Depto Servicio Técnico del fabricante.
- El mantenimiento de los equipos en el tiempo, tiene un rol primordial para asegurar una eficiente rentabilidad y relación costo – beneficio de los procesos productivos. Para lograr esto, la empresa productora debe establecer un Programa de Mantenimiento con las frecuencias estimadas de control, y los registros respectivos en el tiempo.

3.- PROGRAMA DE CONTROL DE MATERIAS PRIMAS.

A. OBJETIVOS

Las materias primas o ingredientes en un establecimiento deben estar libre de microorganismos indeseables, parásitos, sustancias tóxicas (entre estos medicamentos veterinarios, plaguicidas), sustancias descompuestas o extrañas que no se puedan reducir a un nivel aceptable mediante una clasificación y/o elaboración (Art. 102)

Cuando proceda deberá determinarse y aplicarse especificaciones para las materias primas, por lo que deberán inspeccionarse. En caso necesario deberán efectuarse pruebas de laboratorio.

La prevención de los peligros para la salud comienza con el control de materias primas. El grado de control que se ejerza sobre éstas debe ser proporcional al riesgo (Art. 61).

B. ANTECEDENTES METODOLOGICOS.

El fabricante o productor debe controlar las materias primas por medio de uno de las tres siguientes opciones:

Evaluación periódica de las materias primas

- El fabricante debe contar con especificaciones escritas sobre las materias primas
- Las especificaciones de compra deben incluir una cláusula en la que se establezca que éstas cumplan con la legislación sanitaria vigente.
- El fabricante debe mantener un registro del cumplimiento de las especificaciones por parte de cada proveedor, por ejemplo registro de resultados analíticos.
- El fabricante debe obtener un certificado del análisis de cada partida
- Debe tomarse una muestra estadísticamente representativa, con una frecuencia determinada, para verificar la exactitud de los certificados de análisis.
- Cuando un fabricante cambia de proveedores, compra una nueva materia prima a su proveedor habitual, o cuando las pruebas aleatorias no concuerden con el certificado de análisis, es preciso que el fabricante establezca un nuevo registro de cumplimiento con las especificaciones.

Inspección del cien por cien de las partidas.

- El fabricante debe contar con especificaciones escritas de las materias primas
- El fabricante debe obtener un certificado de análisis de cada partida
- Se deben tomar muestras de cada partida de las materias primas, de conformidad con un plan de muestreo establecido, y estas deben analizarse para comprobar el cumplimiento.

Certificación del proveedor de materias primas.

Cuando el fabricante confíe en la certificación del proveedor, debe establecer los siguientes requisitos mínimos:

- El fabricante debe poseer especificaciones escritas de las materias primas.
- El fabricante debe contar con documentación de la elaboración del producto del proveedor: flujo del proceso, evaluaciones in situ, especificaciones, programas de control, identificación de puntos críticos de control, acciones correctoras, procedimientos de verificación.
- El fabricante debe contar con datos que demuestren que el proceso de producción del proveedor es eficaz para que los productos finales cumplan con las especificaciones.,
- Antes de la ejecución de un programa periódico de control, el proveedor debería analizar un número apropiado de partidas consecutivas para establecer una base de datos y confirmar la observancia de las especificaciones.

- El fabricante debe realizar auditorias al proveedor, a fin de validar el estado del programa de certificación del proveedor.

La siguiente opción se puede aplicar en caso que las materias primas no tengan un impacto en la inocuidad del alimento.

Requisitos relativos a las especificaciones.

- El fabricante debe contar con especificaciones escritas de las materias primas
- Las especificaciones de compra deben incluir una cláusula de cumplimiento con la legislación sanitaria vigente.
- El proveedor debe garantizar que las materias primas cumplen con las especificaciones.

4.- PROCEDIMIENTOS Y PLANES DE LIMPIEZA Y SANITIZACION

A. OBJETIVOS

Desarrollar y Aplicar los Programas de Higiene a través de los Procedimientos Operativos Estándar de Limpieza y Sanitización (SSOPs), a nivel de manipuladores, superficies, utensilios y equipos de trabajo, así como en las dependencias externas de la empresa, asegurando óptimas condiciones de higiene, según se requiera.

B. ANTECEDENTES METODOLOGICOS

- Según el tipo de industria alimentaria, es de suma importancia implementar un Programa de Higiene que solucione en forma certera y precisa, facilitando en forma autónoma, las operaciones y los procesos productivos por parte del personal, a través de productos químicos autorizados y registrados frente a la Autoridad Sanitaria respectiva, administrando a través de sistemas de dosificación manuales y automáticos, las concentraciones de los principios activos requeridos en el área a higienizar (Art. 41)
- El proceso de limpieza deberá eliminar los residuos de alimentos y suciedad. Existen diversos métodos para enfrentar este proceso, dependiendo de la naturaleza de la industria :
 - Métodos Físicos: Aspiración, fricción, calor, etc.
 - Métodos Químicos: Detergentes, álcalis, ácidos, etc.

Si se requiere una Sanitización posterior, ésta deberá disminuir los niveles de microorganismos a niveles seguros, según normativas vigentes. Esto se puede conseguir por:

- Métodos Físicos: Calor, presión, etc.
 - Métodos Químicos: Sanitizantes.
- Posteriormente, es necesario confeccionar por escrito, los Procedimientos y Planes para efectuar la limpieza y sanitización por punto, lo que se conoce como: Procedimientos Operativos Estándar de Limpieza y Sanitización (SSOPs), los que deben formar parte del Programa Maestro de Limpieza y Sanitización de la Planta, y así asegurar en una cronología determinada, el buen desempeño de los SSOPs y minimizar la exposición del producto a los agentes contaminantes.
- Los SSOPs deberán incluir :
- Superficies, Utensilios y Equipos de Trabajo a higienizar.
 - Responsabilidad de tareas particulares.
 - Método y frecuencia de la limpieza y sanitización.
 - Tipo de principio activo y concentración.
 - Tipo de artículos de limpieza.
 - Requisitos de temperatura.
 - Medidas de control sobre la acción de los productos químicos y que permitan evaluar la Calidad Sanitaria.
 - Medidas de Seguridad personal.
 - Parámetros de Higiene Personal.
- Posteriormente, se debe capacitar desde la Gerencia hasta el personal operario en lo que respecta a la implementación de los Procedimientos Operativos Estándar de Limpieza y Sanitización (SSOPs).
- Es de suma utilidad, vigilar la eficacia de los Procedimientos Operativos Estándar de Limpieza y Sanitización (SSOPs), a través de los diversos tipos de muestreos (ambientales, de área fija, ATP total, etc).
- Con los resultados anteriores, se podrán adaptar y/o corregir los SSOPs en función de los datos obtenidos de su Vigilancia y Control.

5.- CONTROL PARA EL ALMACENAMIENTO Y USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS PARA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

A. OBJETIVO

Establecer un Programa de Control y Registro de Productos Químicos para el almacenaje, uso de los mismos, riesgos, precauciones y acciones a tomar, con el objetivo de adquirir un seguro y cabal manejo de estos insumos.

B. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

- Toda Industria debe contar con un Programa de Control de Productos Químicos, en el cuál se establezca una clasificación y registro según sea : Detergente, Sanitizante, Pesticida, etc.
- Todo producto químico debe estar correctamente etiquetado, debiendo indicar su nombre comercial, nombre del principio activo, nombre y dirección del fabricante, contenido neto, clase o tipo de producto, tipo de envase, contenido neto, descripción genérica, clasificación de peligro (HMIS o NFPA), precauciones de manipulación, etc. Junto a ésta exigencia, se debe establecer un Listado Único de Productos Químicos, que debe estar visible en la Bodega de almacenamiento.
- Adicionalmente a la clasificación, se debe contar con normas por escrito de almacenamiento, en dónde se indique además, las precauciones y acciones a tomar en caso de derrames. Junto a ésta clasificación, se debe contar con Hojas de Seguridad por producto, las que deben solicitarse a los proveedores respectivos y que deben ser localizadas en un lugar visible dentro de la planta y en la bodega de almacenamiento de productos químicos.
- En el caso de Pesticidas, estos deben contar con un Registro de Control que permita revisar y llevar un control de las estaciones con cebos, trampas, equipos electrocutantes, etc., documentándose la fecha y observaciones junto a cualquier acción que se haya tomado específicamente.
- Verificar y registrar que se cumplan las condiciones de manipulación y almacenamiento de los diversos Productos químicos almacenados.
- Debe existir un Listado de teléfonos y sitios de Emergencias, para el caso de Intoxicaciones, el que debiera estar claramente señalado en la Bodega de Almacenamiento de Productos químicos.

6.- HIGIENE PERSONAL.

A. OBJETIVOS

Asegurar que quienes tienen contacto directo o indirecto con los alimentos no tengan posibilidades de contaminarlos:

- manteniendo un nivel apropiado de aseo personal
- comportándose y actuando de manera consistente con su quehacer
- presentando un buen estado de salud.

B. ASEO PERSONAL

Quienes manipulan alimentos deberán presentar conductas de aseo personal acordes con un manejo higiénico de sus manos, de su ropa de trabajo, de sus vías aéreas altas, del cabello, de la piel (**Art. 55, 56, 57 y 58**):

De las Manos: Hay dos conceptos muy importantes, uno es el saber lavarse las manos y el otro es el hábito de lavarse cuando corresponda.

- En el primer caso, es muy importante que el manipulador conozca los beneficios del lavado con agua corriente, detergente, sistemas abrasivos (escobilla), uso de sanitizantes cuando corresponda, áreas que debe comprometer el lavado y la inclusión del aseo de uñas en el proceso.
- Respecto del hábito de lavarse las manos, el manipulador debe identificar claramente este procedimiento asociado al ingreso de su área de trabajo, cada vez que cambie de actividad en donde pueda generarse contaminación cruzada, después de haber salido de su área de trabajo y reingrese, después de haber usado los servicios higiénicos, haber manipulado plata.

De la ropa de trabajo. Se debe entender que esta se usa como barrera sanitaria y no como protección de la ropa que se lleva bajo ésta. Por lo tanto la vestimenta, gorros y otros deben llevarse siempre limpios y con mayor frecuencia de cambio posible de acuerdo a las condiciones de cada trabajo. Colabora en la función una vestimenta simple y cómoda en su uso, que tenga máxima capacidad de cobertura de superficie del trabajador

El uso de guantes y mascarillas deberán usarse siempre que esté justificado su uso. Este uso es restringido y pertinente, ya que es fácil que se conviertan en puntos de riesgos más que colaboren en cubrir riesgos.

Zona buco-faríngea. El lavado frecuente (post ingesta de alimentos) de la dentadura y cavidad bucal es una medida que debe controlarse. Adicionar uso de colutorios con aditivos de efecto antimicrobiano para bajar carga bacteriana puede ser muy útil sobre todo en casos de portación sana de algunos patógenos que están en la cavidad buco-faríngea.

La remoción de secreciones nasofaríngeas con material descartable (toallas o pañuelos desechables) y lavado de manos consecuentemente, son prácticas que deben controlarse.

Del Cabello. El lavado frecuente más el uso de gorro que lo cubra totalmente constituyen las medidas suficientes para evitar el riesgo por contaminación de parte de esta zona del cuerpo.

De la Piel La presencia de soluciones de continuidad deberán tratarse y controlarse según su causa: dermatitis, acné, heridas cortantes, alergias. De

igual forma la prevención así como el seguimiento deberá constatarse. Con mucho mayor preocupación si esta compromete a las manos.

Comportamiento y conductas personales.

Las áreas de mayor riesgo asociadas con las conductas personales y relacionadas con la manipulación de alimentos la constituyen las manos, las vías áreas altas y el manejo de la piel. En consecuencia fomentar el manejo de estos en forma adecuada es el objetivo:

Manos: manos limpias significa libres de suciedad (incluyendo uñas), libre de contaminación con flora microbiana patógena y en general con baja carga microbiana, piel sana, sin heridas, golpes, quemaduras, alergias, libres de anillos y aditivos similares (Art.55).

En consecuencia las conductas son:

- El lavado de manos y sanitizado todas las veces que sea necesario de acuerdo a las actividades que haya realizado.
- Cuidar y prevenir sus manos de accidentes para no generar soluciones de continuidad, usar protectores en caso de productos que le causen alergias, dermatitis, o consultar cuando no conozca la causa
- Usar manos libres de anillos y otros objetos susceptibles de contaminar los alimentos .
- Evitar la contaminación de manos con secreciones de la cavidad bucofaríngea y nasal, con el cabello y en general con otras zonas del cuerpo.

Zona buco-faríngea: secreciones de la cavidad bucal y nasal no deben contaminar los alimentos, consecuentemente la conducta es prevenir acciones que permitan esta contaminación. Por lo tanto estornudar, toser, escupir, fumar, comer, frente a la elaboración de alimentos no esta permitido (Art. 57).

Piel: el aseo diario personal (como mínimo), mantener la piel sana o controlar cuando hay alteraciones (soluciones de continuidad) son las conductas requeridas.

Estado de Salud

El buen estado de salud es una condición necesaria de quienes manipulan alimentos (así como para cualquier trabajador). Los riesgos están asociados a

la pérdida de esta condición, sobretodo si ésta, está causada por microorganismos que se transmiten por alimentos.

Consecuentemente una persona enferma o que se sospeche que padece de una enfermedad que pueda transmitirse por alimentos no deberá permitírsele el acceso a áreas de manipulación de alimentos (Art. 52 y 53).

Por otra parte si las condiciones clínicas de un manipulador o antecedentes epidemiológicos lo aconsejan, un examen médico deberá efectuarse para evaluar el riesgo y adoptar las medidas que correspondan.

Los manipuladores de alimentos deben comunicar a sus supervisores cuando padezcan de alguna enfermedad o tengan síntomas, para que ellos tomen las medidas que correspondan.

Entre las enfermedades o lesiones más frecuentes que requieren examen médico para evaluar el riesgo y la posibilidad de excluir de las actividades de manipulación, cabe señalar las siguientes:

- Fiebre
- Diarrea
- Vómitos
- Ictericia
- Dolor de garganta con fiebre
- Lesiones de la piel: heridas cortantes, furúnculos, quemaduras, etc.
- Supuración de los oídos, ojos, nariz

En los casos que se requiera controlar en los manipuladores de alimentos la portación de microorganismos que son susceptibles de transmitirse a través de los alimentos, deberá discutirse por profesionales de la salud el programa que deberá aplicarse, muy importante en esta revisión son los antecedentes epidemiológicos relacionados. Tendrá que evaluarse la pertinencia de los exámenes de laboratorio, de los controles médicos, de los tratamientos que correspondan en consecuencia

De todas formas la presencia de portación en trabajadores sanos requiere de conductas de parte de ellos que minimicen el riesgo que representan. Por ejemplo los portadores de *Staphylococcus aureus* en vías respiratorias altas (cavidad buco-naso-faríngea), deberán ser controlados en sus conductas de manejo de manos, vías aéreas altas, piel y en especial en condiciones de alteraciones de salud respiratoria.

Un programa de seguimiento de conductas de riesgo será muy útil tanto para la prevención de posibles contaminaciones como para la educación del trabajador que debe ser en consecuencia con el riesgo que representa. Mucho mayor atención frente a la presencia de heridas o soluciones de continuidad en general, aseo bucal con mayor frecuencia y uso de colutorios con antisépticos, manos no asociadas a las cavidades bucal y nasal, evitar secreciones o partículas naso-buco-faríngeas sobre los alimentos (seguimiento de hábitos

asociados). Si amerita seguimiento de su calidad de portador con exámenes de laboratorio en asociación a su trabajo.

Esto es mucho más importante que medidas puntuales de aislación del problema, uso de guantes, mascarillas y otros, que en muchos casos dan la sensación de seguridad sin cubrir el riesgo y en casos lo aumentan.

Al respecto, en estas aplicaciones no se evalúan las conductas y practicas del trabajador, las dificultades de su uso, la pertinencia de su uso, las condiciones medioambientales de humedad y temperatura, la oportunidad del cambio frecuente y/o cuando es necesario, etc., por lo que el objetivo para lo cual se trata de aplicar no se cumple.

7.- CONTROL DE PLAGAS.

A. OBJETIVOS

Deberán adoptarse buenas prácticas de higiene para evitar la formación de un medio que pueda conducir a la aparición de plagas. Se debe reducir al mínimo las probabilidades de infestación mediante un buen saneamiento, la inspección de los materiales que se introducen y una buena vigilancia, limitando así la necesidad de los plaguicidas (Art. 40).

B. ASPECTOS METODOLOGICOS

Las infestaciones de plagas deberán combatirse de manera inmediata y sin perjuicio de la inocuidad de los alimentos. El tratamiento con productos químicos, físicos o biológicos deberá realizarse de manera que no represente una amenaza para la inocuidad o la aptitud de los alimentos (Art.47 y 48)

Medidas para impedir el acceso, infestación y anidamiento

- Los edificios deberán mantenerse en buenas condiciones necesarias, para impedir el acceso de las plagas y eliminar posibles lugares de reproducción. Los agujeros, desagües, y otros lugares por los que puedan penetrar plagas deberán mantenerse cerrados, mediante redes metálicas en ventanas, puertas, aberturas de ventilación. Se impedirá la entrada de animales en los recintos de elaboración de alimentos. (Art. 24, 25 .c. d y 38)
- La disponibilidad de alimentos y de agua favorece el anidamiento y la infestación de la plagas. Las posibles fuentes de alimentos deberán almacenarse o guardarse teniendo presente este aspecto. El uso de recipientes adecuados, por encima del nivel del suelo y separados de las paredes, mantener limpias las zonas interiores y exteriores. Manejo

de desperdicios en recipientes tapados a prueba de plagas y su eliminación frecuente.

- Deberán examinarse periódicamente las instalaciones y las zonas circundantes para detectar posibles infestaciones.

Programas para luchar contra las plagas.

Un programa para luchar contra las plagas debe incluir desde el diagnóstico para establecer los objetivos específicos, metodología en consecuencia, evaluaciones de resultados y las conclusiones y/o medidas que correspondan.

En forma específica un programa debe incluir:

- Objetivos del programa, si es preventivo o curativo.
- Los aspectos metodológicos:
 - Lista de productos químicos a utilizar, su concentración, el lugar en donde será aplicado, el método y frecuencia de aplicación
 - Un mapa del emplazamiento de trampas o de aplicaciones
 - El nombre de la persona o equipo al que se le ha asignado la responsabilidad de la lucha contra las plagas. También deberá constatar el nombre de la empresa o compañía que ejecuta el programa. Esta empresa deberá contar con Autorización Sanitaria.
 - El tipo y frecuencia de la inspección para verificar la eficacia del programa
 - Los plaguicidas utilizados deben usarse de conformidad con las instrucciones y haber sido aceptados por la reglamentación correspondiente.
 - El tratamiento del equipo, instalaciones o ingredientes para la lucha contra las plagas debe realizarse sin que se pueda sobrepasar el límite establecido para residuos de plaguicidas, por ejemplo, limitando el número de fumigaciones por lote.
 - Los pájaros y animales, aparte de los destinados al sacrificio, deben quedar excluidos de las instalaciones.

8.- ESPECIFICACIONES EN EL CONTROL DE PRODUCCIÓN Y CONTROLES DE CALIDAD

A. OBJETIVO

Asumir la importancia y directa relación que se establece entre la gestión de Producción y de sus Líneas de Producción y la gestión de Control de Calidad.

Y según corresponda con las auditorias que pudieran generarse ya sea directamente por la industria o externamente.

B. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

- Para implementar un Sistema de Control y Registro de los Procesos Productivos y de Auditoria de la Calidad, se deben establecer recíprocamente, los Procedimientos Operativos Estándar (SOPs) de las diversas actividades y gestiones relacionadas con la producción de alimentos en la industria; y en conjunto entre el Depto Producción y Control de la Calidad, acordar los parámetros de control crítico a ser controlados.
- De ésta forma, se desarrollarán las Planillas de Control de los parámetros y/o variables de Producción y de Aseguramiento de Calidad, en dónde se dejará establecido, las tolerancias permitidas y las acciones correctivas a aplicar cuando éstas tolerancias no se cumplan.
- Puede ser necesario, el control de flujo del producto, de forma de minimizar posibles contaminaciones cruzadas del producto terminado o del producto en proceso.
- Este Programa implica establecer mayores responsabilidades e independencia a los operarios de línea, que manejarán las Planillas de Control, puesto que serán parte de asumir las decisiones de las acciones correctivas en caso de no cumplir con las tolerancias por variables.
- Con la frecuencia requerida por la Industria, se realizarán Resúmenes de las Acciones correctivas aplicadas en Producción, de forma tal que se pueda analizar y evaluar la eventual necesidad de renovación de equipos, cambios en las líneas de proceso y sus sistemas, procesos de capacitación, etc.
- Cabe señalar, que estos Programas pueden estar afectos a renovaciones, evolución, innovaciones. Es recomendable iniciar estos Programas en las líneas de producción de mayor simpleza, y apoyar constantemente en los Procesos de Capacitación a los operarios responsables de los Controles y Registros. Es recomendable una verificación mensual de este Programa, o cada vez que la línea de producción sea modificada, siendo de responsabilidad de la Jefatura de Producción y Calidad de la respectiva industria.

9.- PROGRAMA DE CONTROL DE ENVASES.

A. OBJETIVOS

El control de envases tiene como finalidad que la protección de los productos sea la adecuada, que se reduzca al máximo el riesgo de contaminación y daño. Por otro lado debe permitir un etiquetado apropiado.

B. ASPECTOS METODOLOGICOS

Cuando se utilicen materiales o gases estos no deberán ser tóxicos ni representar una amenaza para la inocuidad y la aptitud de los alimentos en las condiciones de almacenamiento y uso especificadas (Art. 127).

En el caso de envases reutilizables, se deberá controlar su duración delimitada, los sistemas de limpieza y desinfección cuando sea necesario.

Cuando una empresa de alimentos desarrolla un Programa de Control de Envases, es que ha querido separarlo de su Programa de Control de Materias Primas fundamentalmente por razones sanitarias, de manera de llevar separado los controles ya que el trabajo es similar

Consecuentemente para los envases podrá seguirse una de las tres opciones que se definieron para el control de materias primas:

Evaluación periódica de los envases

- El fabricante debe contar con especificaciones escritas sobre los envases
- Las especificaciones de compra deben incluir una cláusula en la que se establezca que éstas cumplan con la legislación sanitaria vigente.
- El fabricante debe mantener un registro del cumplimiento de las especificaciones por parte de cada proveedor.
- El fabricante debe obtener un certificado del análisis de cada partida
- Debe tomarse una muestra estadísticamente representativa, con una frecuencia determinada, para verificar la exactitud de los certificados de análisis.
- Cuando una firma cambia de proveedores o incorpora un nuevo envase, o cuando las pruebas aleatorias no concuerden con el certificado de análisis, es preciso que dicha firma establezca un nuevo registro de cumplimiento con las especificaciones.

Inspección del cien por cien de las partidas.

- El fabricante debe contar con especificaciones escritas de los envases
- El fabricante debe obtener un certificado de análisis de cada partida

- Se deben tomar muestras de cada partida de envases, de conformidad con un plan de muestreo establecido, y estas deben analizarse para comprobar el cumplimiento.

Certificación del proveedor de envases.

Cuando el fabricante confíe en la certificación del proveedor, debe establecer los siguientes requisitos mínimos:

- El fabricante debe poseer especificaciones escritas de los envases.
- El fabricante debe contar con documentación de la elaboración del envase del proveedor: proceso de fabricación, especificaciones, programas de control, acciones correctoras, procedimientos de verificación.
- El fabricante debe contar con datos que demuestren que el proceso de producción del proveedor de envases es eficaz para que los envases finales cumplan con las especificaciones.,
- El fabricante debe realizar auditorias al proveedor, a fin de validar el estado del programa de certificación del proveedor.

10.- CONDICIONES DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS

A. OBJETIVO

Comprender y reconocer las condiciones y controles necesarios que se deben establecer en las etapas de Recepción, Almacenamiento y Distribución de Alimentos, que permitan proteger y mantener su inocuidad.

B. ANTECEDENTES METODOLOGICOS

Es de suma importancia que el personal de las Empresas Productoras de Alimentos cuente con Procesos de Capacitación en relación al conocimiento de los Requisitos de Calidad que deben controlarse en los Alimentos perecibles y No perecibles, al momento de su Recepción, Almacenamiento y Distribución.

B.1 Recepción de Alimentos:

- Los alimentos deben ser recepcionados en medios de transporte autorizados para este fin por los Servicios de Salud correspondientes, y por lo tanto, que reúnan óptimas condiciones de infraestructura física y sistemas de mantención y control para los alimentos perecibles (sistema de refrigeración y congelación, según corresponda).
- Los medios de transporte deben contar con un Programa de Mantención Higiénico diario, tanto interna como externamente, y así exhibir excelentes condiciones higiénicas para el transporte exclusivo de Alimentos.

- Los alimentos deben recepcionarse en sus envases originales, debidamente protegidos y con los antecedentes de rotulación reglamentarios, que acrediten su procedencia, autorización sanitaria, plazos de vigencia, etc.
- Las condiciones de envasado de los productos, deben ser higiénicamente óptimos, con la ausencia absoluta de signos de deterioro físico, químico y microbiológico.
- Los productos alimenticios deben embalarse en cajas, bandejas, contenedores, recipientes, etc., y dispuestos sobre pallets para una expedita carga y descarga.
- Si los productos alimenticios son perecibles, sean éstos materias primas y/o productos terminados, deben controlarse que las condiciones de temperatura (refrigeración y congelación) se cumplan respectivamente. Los requisitos de Cadena de Frío en el centro geométrico de los alimentos perecibles son los siguientes (Art.71).
 - Refrigeración : 0° a 6°C.
 - Congelación : -18°C.
- Una vez que el producto es descargado, se deben practicar los Muestreos aleatorios, según el tamaño de la partida y de acuerdo a Normativas vigentes, chequeándose los Requisitos de Calidad exigidos por la Industria : Calidad Físico – Sensorial, Cadena de Frío y Rotulación. Si los Requisitos de Calidad se cumplen satisfactoriamente, se aprueba el ingreso de la partida, o en su defecto, la partida es rechazada.

B.2 Almacenamiento:

- De acuerdo a la perecibilidad de los productos y/o materias primas alimenticias, éstas son almacenadas en :

LUGAR DE ALMACENAMIENTO	CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO	TIPO DE ALIMENTO
Bodegas	25°C y 60% H.R	Abarrotes diversos
Vitrinas y Cámaras de Refrigeración	0° a 6°C	Alimentos Perecibles Refrigerados (Carnes, Pescados – Mariscos, Lácteos, Cecinas, Frutas, Verduras, Pastelería, etc)
Muebles y Cámaras de Congelación	-18°C	Alimentos Perecibles Congelados (Productos cárnicos, Productos del Mar, Platos preparados, Frutas y Verduras, Helados, etc)

- Las diversas infraestructuras físicas y equipamientos utilizados para el almacenamiento exclusivo de productos alimenticios deben contar con Programas de Higiene en las frecuencias recomendadas, así como los Programas de Calibración y Mantenimiento.
- Los productos a almacenar deben estibarse en sus embalajes originales y dispuestos sobre repisas y/o pallets para mantener en óptimas condiciones higiénicas y de cadena de frío, si se requiere.
- Las áreas de almacenamiento deben contar con la infraestructura física y el espacio suficiente para su operación y gestión, la demarcación de las áreas de almacenaje, vías de circulación, vías de escape, y clasificación de sectores según el tipo de alimento. Deben contar con sistemas de repisas, racks, etc., para almacenar los productos, así como la aplicación de sistemas FIFO, que permitan llevar un riguroso control del movimiento de mercaderías, en función de : “ **Lo primero que ingresa, es lo primero que sale** ”.

B.3 Distribución:

- Los productos deben distribuirse en sus envases originales, dispuestos sobre repisas, pallets, etc., y debidamente enzunchados con material plástico.
- Para efectos de distribución, se deben utilizar medios de transporte autorizados por los Servicios de Salud respectivos y exclusivos para el transporte de productos alimenticios, que reúnan óptimas condiciones de infraestructura física, y sistemas de mantenimiento y control para los alimentos perecibles (refrigeración y congelación, según corresponda).
- Las condiciones de envasado y embalaje de los productos, deben ser higiénicamente óptimas, con la ausencia absoluta de signos de deterioro físico, químico y microbiológico.
- Los alimentos a distribuir deben trasladarse en sus envases originales, debidamente protegidos y cumpliendo con todas las exigencias de rotulación reglamentarias, acreditándose: Procedencia, Resolución Sanitaria, Ingredientes, Instrucciones de Uso, Aplicaciones y Vida Útil (Art. 107).

11.- SISTEMA DE TRAZABILIDAD A MATERIAS PRIMAS Y PRODUCTOS TERMINADOS

A. OBJETIVO

Comprender la importancia que tiene en todo proceso de Producción de Alimentos, el establecimiento de los Registros de Procedencias y Vidas útiles

(Fechas de Elaboración y Vencimiento) de las Materias primas participantes, así como los volúmenes de producción, composición de ingredientes y antecedentes de rotulación (Lote, Fecha Vencimiento) de Productos terminados; informaciones relevantes para realizar los seguimientos y dar respuesta objetiva y certera frente a un problema de calidad (Art. 107).

B. ANTECEDENTES METODOLOGICOS

- Cada industria de alimentos, debe establecer a través de su Depto de Control y Aseguramiento de Calidad, un Programa de Trazabilidad y Recuperación de Productos, junto a la implementación de las Planillas de Control y Registros de Producción y Distribución. Se recomienda realizar una verificación mensual de este Programa, cuando corresponda bajo la responsabilidad del Depto Control y Aseguramiento de la Calidad.
- Es de suma importancia, obtener de parte de los Proveedores de materias primas alimenticias, las informaciones de composición de ingredientes, rotulación y vidas útiles.
- Junto a lo anterior, y por cada lote de producción, cada línea del proceso debe tener claramente definido los Procedimientos Estándares Operativos (SOPs), sus Variables de Control y las Planillas de Registros respectivas; las que deben archivarse para efectos de control frente a cualquier problema y/o investigación. La mantención de registros permitirá limitar y acotar la cantidad de producto problema, desde los Centros de Distribución, Bodegas, Minoristas y Clientes finales. Deben mantenerse registros completos de la logística de distribución del producto en cuestión, para así conocer la extensión geográfica de la recuperación. Una vez recuperados los productos sujetos a control, se procederá al decomiso de los mismos, a través de los Servicios de Salud .
- Es importante tener presente que este Programa de Trazabilidad y Recuperación requiere que los Distribuidores y Clientes, perciban la importancia de cooperar en situaciones problemáticas, producto de la presencia de objetos extraños en su interior, incumplimiento del contenido neto, por situaciones de riesgo sanitario, entre otras situaciones anómalas que pudiesen darse. La empresa debe aplicar voluntariamente ésta metodología, como una medida preventiva más que incriminatoria. Se recomienda realizar ensayos al menos una vez al año, a través de simulacros teóricos para así recopilar la información requerida, con los principales distribuidores y clientes.

De ésta forma, se generarán las bases sustentables para construir un Manual de Manejo de Situaciones de Crisis

12.- SISTEMA DE INVESTIGACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LOS CONSUMIDORES

A. OBJETIVO

Valorar la importancia que tiene para la Empresa, la recepción de Quejas, Reclamos y/o Denuncias realizadas por los Clientes, producto de situaciones deteriorantes y alterantes de la Calidad de un alimento, su posterior proceso de investigación y respuestas concretas entregadas a los Clientes afectados.

B. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

- La retroalimentación que hace el consumidor, permite identificar las áreas problemáticas, así como la identificación las oportunidades de mejorar la calidad en forma sistemática. Este Programa origina para la empresa de alimentos, una mayor eficacia de su Programa de Pre-Requisitos y por lo tanto de todo su Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Los documentos básicos del Programa de Investigación de Reclamos y Quejas corresponden a un Plan escrito que recopila los objetivos, responsables y recursos. Asimismo, cada reclamo generará formularios, que permitirán documentar cada paso de este programa :
 - Recepción del reclamo, en dónde se recopilará la máxima información del producto defectuoso y del daño causado al Consumidor.
 - Investigación interna e implementación de la acción correctiva.
 - Respuesta al consumidor que realiza el reclamo.

Será de responsabilidad del Depto de Control y Aseguramiento de la Calidad :

- Establecer un Plan de Investigación de Reclamos y Quejas, con un equipo de trabajo que reciba, investigue y responda los reclamos de los consumidores. El establecimiento de los tiempos de respuesta debe estar incluido en este Programa. Realizar el seguimiento de que la acción correctiva indicada en la respuesta al Cliente, efectivamente fue implementada en Producción. Capacitar y Coordinar al personal a cargo de la Recepción de Reclamos (Depto Servicio al Cliente), de la investigación e implementación de la acción correctiva (Depto. de Producción y Aseguramiento de la Calidad) y de la entrega de la respuesta al Cliente (Depto Comunicaciones, Relaciones públicas, Abogados, etc).
- Se debe tener presente que este Programa requiere una fuerte Capacitación inicial de todas las personas involucradas, ya que una correcta coordinación entre todos ellos es de vital importancia para su éxito.
- Se recomienda una verificación mensual de este Programa, cuyo responsable debiera ser la Jefatura del Depto Control y Aseguramiento de la Calidad.

13.- ESPECIFICACIONES DE ETIQUETADO

A. OBJETIVO :

Valorar y Reconocer la importancia que tiene en los Clientes, la información de Rotulación entregada en la Etiqueta de todo producto alimenticio envasado.

B. ANTECEDENTES METODOLOGICOS :

- La etiqueta de todo producto alimenticio entrega al Cliente, una completa información respecto a la Procedencia, Autorización Sanitaria, Contenido Neto, Ingredientes, Información Nutricional, Fechas de Elaboración y Vencimiento, Formas de Conservación, Instrucciones de Uso, etc., con la finalidad de otorgar al Cliente, una completa Seguridad en el consumo del alimento seleccionado.
- La información que exhibe la etiqueta de un Alimento, debe cumplir con las exigencias establecidas en el Reglamento Sanitario de los Alimentos Chilenos, la cuál involucra las siguientes categorías (Art. 107)
 - Nombre del producto.
 - Contenido Neto.
 - Nombre o Razón Social y Dirección del Productor y/o Fabricante.
 - País de Origen.
 - Resolución Sanitaria, considerando Número y Fecha, señalando el Servicio de Salud que emitió la Resolución.
 - Fechas de Elaboración y/o Envasado.
 - Fecha de Vencimiento o Consumir antes de
 - Ingredientes . De mayor a menor participación.
 - Instrucciones de Almacenamiento.
 - Modo de Uso y/o Aplicación.
- Los productos alimenticios que de acuerdo a su composición, tienen Propiedades Saludables para el hombre, deben incorporar en su Etiqueta, Descriptores Nutricionales y Mensajes Publicitarios, dirigidos al Consumidor, en los cuáles se establece una directa relación entre un nutriente y su condición relacionada con la Salud de las personas (Art. 113 y 114)
- En consecuencia, es de suma importancia, Controlar rigurosamente el cumplimiento de estas Exigencias de Rotulación en las Áreas de Recepción de Productos, previo a su Almacenaje, Producción y Exhibición. Esta gestión es de responsabilidad del Depto Control y Aseguramiento de la Calidad.

14.- SISTEMAS DE CAPACITACION A LOS EMPLEADOS.

A. OBJETIVOS.

Todos los trabajadores que manipulen alimentos directa o indirectamente deben conocer su función y responsabilidad en cuanto a la protección contra la contaminación y deterioro a que están expuestos los alimentos en su nivel y ámbito de trabajo (Art. 52)

Por otro lado debe haber conciencia de que siempre es susceptible de optimizar prácticas de manejo y que hay riesgos en los alimentos que son cambiantes y por lo tanto se requiere de una conducta alerta para su conocimiento y manejo.

En consecuencia la capacitación en materias de inocuidad de alimentos por un lado debe incluir a todas las líneas de producción y dirección, esto es, desde la supervisión máxima hasta el operador menor (Gerentes, supervisores, trabajadores especializados, trabajadores de servicio y de apoyo, etc.) y por otro debe ser un proceso continuo y permanente en el tiempo.

15.-PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Los programas de capacitación deberán tener contenidos con objetivos claros alcanzables y medibles, con aspectos metodológicos acordes a quienes esta dirigido. En esta materia téngase presente que muchos sectores de trabajadores tienen poca experiencia y práctica en procesos educativos tradicionales, en consecuencia deben buscarse formas metodológicas para desarrollar los objetivos que en estos casos significan cambios conductuales fundamentales

Respecto de este último aspecto, que en muchos casos representan el mayor esfuerzo de capacitación, es necesario tener claro un diagnóstico de los conocimientos y conductas que se desean desarrollar. Para tal efecto se deberá buscar apoyo en procesos de diagnóstico de las conductas de riesgos de los trabajadores para delimitar los programas de capacitación y los objetivos que estos deben conseguir. Las buenas practicas de manejo de los alimentos tienen relación con conductas que deben ser desarrolladas, estimuladas y a la vez comprendidas. Estas prácticas generalmente se desarrollan en el lugar de trabajo, lo que orienta a los aspectos metodológicos que se deberán usar.

En el caso de trabajadores con funciones de supervisión la capacitación debe estar orientada por una parte a la actualización de conocimiento sobre las normas legales vigentes en materias sanitarias de alimentos, riesgos emergentes, actualización tecnológica y científica y por otro lado al desarrollo de una capacidad de liderazgo y gestión en materias de inocuidad de alimentos junto al desarrollo de metodologías exitosas en este campo.

Contenidos de los programas de Capacitación.

Diferentes son las áreas que generan necesidades de capacitación, en el nivel básico habrá programas de:

- Prácticas de Higiene Personal e Higiénicas en la Manipulación de Alimentos (orientados al desarrollo de conductas.)
- Uso de equipos, insumos (químicos) y materiales para las prácticas de aseo e higienización, con referencias al impacto ambiental por el uso de químicos y el manejo de residuos.
- Las buenas prácticas de manipulación en las diferentes líneas de los procesos productivos, de distribución, transporte, almacenamiento, preservación, y entrega en puntos finales al consumidor (expendio, servicio, otros)
- Obligaciones y responsabilidades que son requeridas por la reglamentación sanitaria vigente a través de los diferentes instrumentos que regulan al sector alimentos.
- Principales factores biológicos, químicos y físicos que intervienen en el deterioro, falta de inocuidad y generación de un problema de Transmisión de Enfermedad por Alimento.
- Participación en equipo para implementar programas de calidad sanitaria, responsabilidad, conocimiento, conductas.

En los niveles de supervisión, los centros de atención deberán estar en:

- Gestión de Calidad Sanitaria en los procesos de producción primaria, fabricación, distribución, transporte, almacenamiento, servicio, venta de alimentos.
- Implementación de programas de aseguramiento de calidad sanitaria en los diferentes rubros del sector alimentos: GMP, Programa de Prerrequisitos, HACCP.
- Evaluación de los servicios de apoyo a los programas de aseguramiento de calidad, uso de consultorías, laboratorios, auditorías, etc.
- Actualizaciones sobre riesgos emergentes, antecedentes epidemiológicos, desarrollo de tecnología y conocimiento científico, e implementaciones de políticas nacionales a través de las modificaciones de legislación o internacionales a través de los organismos del área, FAO, OPS/OMS, OMC, ICMSF, etc.