

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL



**“Dificultades de las Empresas de Restauración Colectiva para la
Obtención de la Certificación ISO 22000”**

**MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN CIENCIAS EN LA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

Profesor Guía: CARLOS VIDAL STUARDO

**Alumnas: TABATA ACEITÓN PÉREZ
ROXANA BÓRQUEZ PINCHEIRA**

VIÑA DEL MAR, 2013

"Mucho mejor atreverse a hacer cosas grandes, a obtener triunfos gloriosos, aun cuando matizados con fracasos, que formar en las filas de aquellos pobres de espíritu que ni gozan mucho ni sufren mucho porque viven en el crepúsculo gris que no conoce la victoria ni la derrota."
Theodore Roosevelt

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos al Profesor Guía de la tesis Carlos Vidal Stuardo, por la disposición, compromiso, paciencia y alentador apoyo demostrado a lo largo de esta investigación.

A nuestras familias por su apoyo incondicional tanto en la investigación como durante todo nuestro proceso de aprendizaje durante todos estos años.

A todos los que cooperaron directa o indirectamente para el desarrollo de la investigación.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE	i
--------------	---

Resumen.....	iv
--------------	----

INTRODUCCIÓN	1
--------------------	---

1. Planteamiento del Problema	1
2. Limitaciones del Estudio	2
3. Objetivo General	3
4. Objetivos Específicos	3
5. Preguntas de la Investigación	4

MARCO TEÓRICO	6
---------------------	---

1. Restauración Colectiva o Alimentación Colectiva	6
2. Autoridad Sanitaria.....	7
3. ¿Qué es una Norma?	7
3.1. Ventajas de la Normalización	8
4. Organización Internacional para la Estandarización (ISO).....	9
5. Certificación	10
5.1. Proceso de Certificación.....	11
5.2. Beneficios de Certificarse.....	12
5.3. Organismos Certificadores.....	12
6. Instituto Nacional de Normalización	13
7. ISO 22000.....	14
7.1. Sistema que Integran la Norma ISO 22000	15
7.2. Ventajas de Norma ISO 22000.....	16
7.3. La Familia ISO 22000.....	17
7.4. ¿Cómo se implanta ISO 22000?.....	18

7.5. Probables problemáticas en implantación de la Norma ISO 22000	19
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	20
1. Tipo de Estudio.....	20
2. Fuentes de Información.....	20
3. Universo.....	22
4. Muestra	23
5. Método de Encuesta: Encuesta online	25
5.1. Limitaciones del estudio por método de encuesta	26
6. Entrevistas.....	26
6.1. Limitaciones del estudio por método de entrevista.....	27
7. Estructura de Análisis	28
ANÁLISIS Y RESULTADOS	29
1. Análisis del Sector Industrial de la Alimentación Colectiva	29
1.1. Identificación de las Empresas Restauración Colectiva	31
2. Encuesta.....	32
2.1. Resultado de la Encuesta	34
3. Elección Organismo Certificador	46
3.1. Entrevista: Organismo Certificador	51
4. Empresas Licitantes	54
4.1 Tabla comparativa de entrevista a Empresas Licitadoras.....	55
5. Discusiones	57
5.1. Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad alimenticia utilizados por las Empresas del Rubro de Alimentación Colectiva.....	57
5.2. Motivos por los que las Empresas de Restauración Colectiva no implementan la Norma ISO 22000	59
5.3. Etapas de la Norma ISO 22000 con un mayor grado de deficiencia por parte de las Empresas de Restauración Colectiva.....	62
6. Cuadro de Validación.....	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65

1. Conclusiones	65
2. Recomendaciones	70
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS	74
Anexo 1: Requisitos y Antecedentes solicitados por la Autoridad Sanitaria.....	74
Anexo 2: Formulario de Cotización	81
Anexo 3: Imagen de certificado extendido por Bureau Veritas.....	85
Anexo 4: Norma Internacional ISO 22000:2005	86
Anexo 5: Base de Datos de Empresas de Restauración Colectiva Quinta Región Costa.....	105
Anexo 6: Ejemplar de Encuesta	106
Anexo 7: ISO 22000 a Nivel Mundial.....	114
Anexo 8: Ranking de Países con ISO 22000	115
Anexo 9: Titulares de Noticias de Intoxicaciones en Casinos	116
ANEXO 10: Respuesta de la Seremi de Salud	119

Resumen

En Chile no existen Empresas de Alimentación Colectiva certificadas en ISO 22000, norma beneficiosa a nivel mundial para este Sector. Este hecho puede ser consecuencia de que no se estén cumpliendo los estándares de calidad exigidos. La presente investigación describe las problemáticas para la obtención de la certificación, a través del análisis de la información obtenida por medio de encuestas a las Empresas del Rubro de la Quinta Región Costa y entrevista a una Certificadora. Los resultados muestran que las dificultades se presentan en la etapa de implementación y principalmente en las áreas de capacitación del personal e infraestructura.

Abstract

In Chile does not exist collective food business certificated by ISO 22000, which is a beneficial norm around the world in this sector. This fact can occurs because the standards of quality demanded are not reached. This investigation describes the issues to obtain this certification, through the analysis of the information obtained from surveys made in the business of this area in the Quinta Region Costa and interviews to the entity in charge of the certifications. The results show that the difficulties are present in the stage of implementation and mainly in the areas of training of the workers and infrastructure.

INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del Problema

En los últimos años han surgido distintas normas de carácter voluntario para demostrar la seguridad y calidad de distintos productos y servicios. Dentro de estas, la Norma Internacional ISO 22000 que es un Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos, que busca calidad, seguridad y control ante un riesgo inminente, es importante resaltar que existen varias razones por la cual obtenerla, de las cuales se pueden destacar:

- La normativa tiene la ventaja de integrar los principios de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos "HACCP" e "ISO 9001, con lo que la seguridad y calidad de servicio se unen.
- Brinda la posibilidad de armonizar los requisitos de la legislación según cada país, además de mejorar el sistema de documentación y planificación.
- Se considera una ventaja competitiva de peso, ante la posibilidad abrirse a nuevos mercados tanto locales como internacionales.

En Chile no existe ninguna Empresa de Alimentación Colectiva que haya logrado certificarse con la Norma ISO 22000. Este hecho puede ser el resultado de una preocupante situación, es posible que se deba a que las Empresas Chilenas dedicadas al rubro de Alimentación Colectiva no se encuentran cumpliendo con los estándares de calidad exigidos para este tipo de industria, lo cual implicaría

que dentro de las distintas fases de la Cadena Productiva de las Empresas del Rubro de Alimentación, pudieran existir malas prácticas de producción y de manejo de peligros de contaminación de los distintos alimentos que componen sus platos, con lo que expondrían a su población consumidora a presentar alteraciones de salud, además de mermas en materia prima y horas hombre lo que produce costos innecesarios. Los posibles motivos anteriormente mencionados pueden desencadenar un daño a la imagen de marca, desconfianzas de los clientes, así como también en altos costos.

Lo que hace que estas empresas se encuentren posiblemente en una posición de desventaja competitiva, y no puedan acceder a mercados más exigentes tanto a nivel local como Internacional debido a las restricciones de entrada que exigen o podrían exigir en un futuro cercano tal certificación para el ingreso de productos de esta naturaleza. Por lo que, se hace cada vez más imperioso la estandarización de los procesos que aseguren la calidad e inocuidad del producto final.

2. Limitaciones del Estudio

El estudio se abocará a investigar cuál o cuáles son las etapas de la Norma ISO 22000, donde las Empresas de Alimentación Colectiva de mediano y gran tamaño de la Quinta Región Costa, presentan deficiencia para alcanzar los estándares de calidad exigidos para la certificación, a través de la visión y experiencias de las

Empresas de Restauración Colectiva y los Organismos Certificadores, recopilados por medio de encuestas y entrevistas respectivamente. Además, se determinará si existen empresas del rubro que no hayan optado a la certificación y cuáles son los motivos de dicha decisión. A la vez también se realizará una entrevista a Empresas Licitantes de casinos que mantengan una relación contractual con la población objeto de estudio con el fin de determinar el nivel de conocimiento que tienen respecto de la norma y si es considerada dentro de los requisitos de licitación.

El estudio define como Quinta Región Costa a las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Concón, Quintero y Quilpué. Por motivos de cercanía geográfica se reemplazó a la comuna de San Antonio por la de Quilpué.

3. Objetivo General

Contribuir a mejorar la posición competitiva de las Empresas de Alimentación Colectiva, mediante la determinación de las etapas de la Norma ISO 22000 que presentan un mayor grado de deficiencia por parte de las empresas al momento de intentar obtener la certificación.

4. Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de conocimiento de la Norma ISO 22000 por parte de las Empresas de Restauración Colectiva de la Quinta Región Costa.

- Determinar el interés de las Empresas de Restauración Colectiva de la Quinta Región Costa por obtener la certificación ISO 22000.
- Establecer los aspectos que han hecho que las Empresas de Restauración Colectiva de la Quinta Región Costa que han optado por la certificación ISO 22000 no hayan logrado obtenerla.

5. Preguntas de la Investigación

- ¿Cuál o cuáles aspectos de la Norma ISO 22000 conocen las Empresas de Restauración Colectiva?
- ¿El tamaño de la empresa influye en la cantidad de aspectos que conoce de la Norma ISO 22000?
- ¿Cuáles y cuántas son las Empresas de Alimentación Colectiva que podrían optar a la certificación ISO 22000?
- ¿Existen Empresas de Alimentación Colectiva que hayan optado a la certificación ISO 22000 y cuáles son sus motivos?
- ¿Existen empresas que no hayan optado a la certificación ISO 22000 y cuáles son sus motivos?
- ¿Cuáles y cuántos son los Organismos Certificadores que otorgan certificación en ISO 22000?

- ¿Qué Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad Alimentaria son los más utilizados por las Empresas de Restauración Colectiva?
- ¿La Norma ISO 22000 es conocida por las Empresas Licitantes de casinos?
- ¿Cuáles son los atributos exigidos por las Empresas Licitantes a las Empresas de Restauración Colectiva en los procesos de licitación?
- ¿Cuáles son las distintas etapas del proceso de certificación de la Norma ISO 22000?
- ¿Qué dificultades se pueden presentar en cada etapa de la Norma ISO 22000?

MARCO TEÓRICO

1. Restauración Colectiva o Alimentación Colectiva

La Restauración Colectiva *“comprende los servicios necesarios para preparar y distribuir comidas a la gente que trabaja y/o vive en comunidades: empresas públicas y privadas, administraciones, guarderías, colegios, hospitales, residencias de la tercera edad, cárceles, cuarteles, etc. Cuando estas actividades son confiadas a un proveedor de servicios se llama Restauración Colectiva (RC)”*¹.

La Restauración Colectiva tiene las siguientes características:

- Existe un contrato escrito entre las Entidades Licitantes y la Empresa suministradora del servicio.
- Atienden a un grupo definido de usuarios, consistente en miembros de las Entidades Licitadoras.
- Existen limitaciones especiales derivadas del hecho de que el servicio se suministra en los locales de la Entidad Licitante.
- El precio que se fija por la unidad alimenticia (plato) es significativamente inferior que el precio de una comida en la Restauración Comercial.

¹ FERCO (Federación Europea de Restauración Colectiva) y EFFAT (Federación Europea de Sindicatos de Alimentos, Agricultura y Turismo). Definición de Restauración Colectiva. [En línea]< http://www.contract-catering-guide.org/es/la_rcc.html > [Consulta 15 de diciembre 2012]

2. Autoridad Sanitaria

En cada País existe una autoridad que regula a la Industria de Restauración Colectiva, en Chile el organismo encargado de esta función es la Secretaria Regional Ministerial de Salud y sus principales funciones son otorgar permisos sanitarios que permiten el inicio de operaciones de las Empresas de Alimentación y fiscalizar que estas cumplan con la normativa mínima exigida.

Para que una Empresa de Alimentación Colectiva entre en funcionamiento la Seremi de Salud exige al propietario del establecimiento, requisitos de infraestructura, implementación, documentación, artefactos e instalaciones. El registro de los requerimientos y antecedentes (Ver Anexo 1) se puede solicitar vía web en el ítem de trámite en línea o de forma presencial en las distintas oficinas de la institución.

3. ¿Qué es una Norma?

Según el Instituto de Normalización define norma como *“un documento de conocimiento y uso público, aprobado por consenso y por un organismo reconocido. La norma establece, para usos comunes y repetidos, reglas, criterios o características para las actividades o sus resultados y procura la obtención de*

*un nivel óptimo de ordenamiento en un contexto determinado*², Además presentan las siguientes características:

- Son elaboradas por consenso de las partes interesadas (fabricantes, administraciones, usuarios y consumidores, centros de investigación, asociaciones y colegios profesionales, entre otros). Están fundados en los resultados de la experiencia y el desarrollo tecnológico.
- Son aprobados por un organismo nacional, regional o internacional de normalización reconocido.

Las normas son un instrumento que establecen un lenguaje común de comunicación entre compañías, generan confianza en la relación cliente- empresa, aumenta la competitividad, así como también mejora el comercio internacional. Todas las normas en Chile son de carácter voluntario, se convierten en obligatorias al ser aludidas en algún tipo de reglamentación.

3.1. Ventajas de la Normalización

La normalización trae consigo ventajas a los distintos grupos involucrados que se presentan en el siguiente cuadro:

² **Instituto Nacional de Normalización.** Normalización.[En línea] <<http://www.inn.cl/faq/portada/index.php?sec=1>>.
[Consultado: 18 de marzo 2013]

Para los fabricantes	Para los consumidores	Para la Administración
• Sistematiza variedades y tipos de productos. • Disminuye el volumen de existencias en bodegas y los costos de producción. • Mejora la Gestión y el diseño. • Agiliza el tratamiento de los pedidos. • Facilita la comercialización de los productos y su exportación. • Simplifica la Gestión de compras.	• Implanta estándares de calidad y seguridad de los productos y servicios. • Muestra las características del producto. • Facilita la comparación entre diferentes ofertas.	• Facilita la elaboración de textos legales. • Establece políticas de calidad y de seguridad. • Ayuda al desarrollo económico. • Activa el comercio.

Fuente: Basado del sitio web de FEIM³

4. Organización Internacional para la Estandarización (ISO)

Fue creada en 1946, cuando delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles de Londres y decidieron crear una nueva organización internacional para facilitar las relaciones internacionales y la unificación de las normas industriales. En febrero de 1947, la nueva organización, ISO, comenzó oficialmente sus operaciones.

³ FEIM. Ventajas de la Normalización. [En línea] <http://www.feim.org/es/ventajas_norma> [Consulta 15 de marzo]

Desde entonces, se han publicado más de 19 000 normas internacionales que abarcan casi todos los aspectos de la tecnología y la fabricación. Es el mayor desarrollador mundial de estándares internacionales voluntarios. Normas Internacionales que proporcionan especificaciones de productos, servicios y buenas prácticas, ayudando a que la industria sea más eficiente y eficaz.

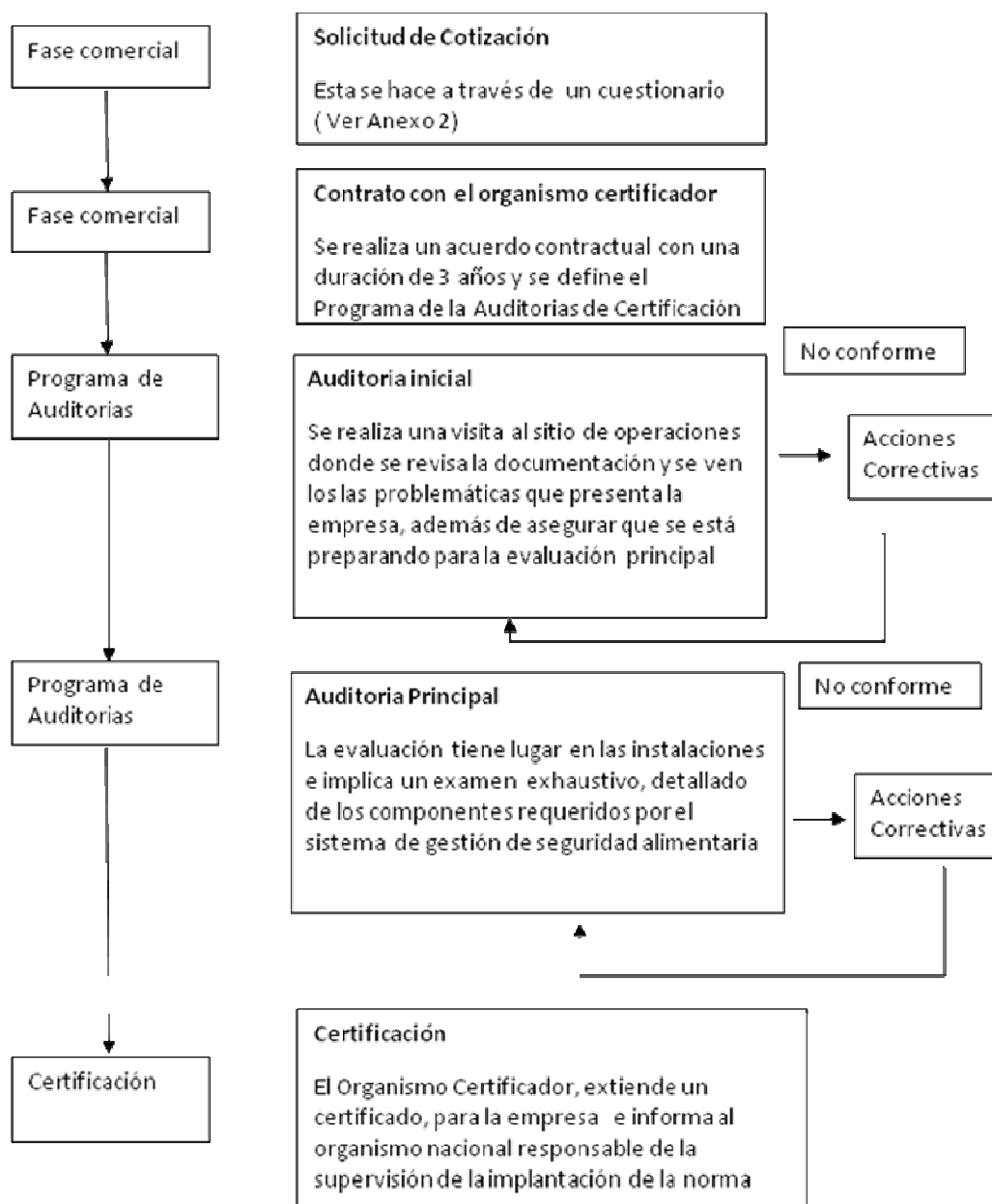
5. Certificación

La Certificación es un proceso mediante el cual una tercera parte diferente e independiente del productor y comprador, garantiza por escrito que un producto, proceso o servicio, cumple con la calidad y/o las características establecidas en una norma específica u otros documentos preestablecidos.

Este proceso comprende la realización de auditorías en las empresas objeto de certificación, mediante la evaluación de los sistemas de calidad, seguridad y de producción, a través de la evaluación efectuada por los Organismos Certificadores.

La Certificación para una empresa puede representar la actividad más valiosa al momento de realizar transacciones comerciales nacionales e internacionales.

5.1. Proceso de Certificación



Fuente: Elaboración Propia, basado en proceso definido por distintos Organismos de Certificación

5.2. Beneficios de Certificarse

Los beneficios obtenidos por una empresa al certificarse están dados por:

- Aumentar la confianza de los clientes y/o consumidores finales.
- Diferenciarse de la competencia.
- Garantizar seguridad y calidad de los productos y servicios a los clientes y/o consumidores finales.
- Reducción de costos al minimizar errores y aumentar la productividad.
- Aumenta la posibilidad de acceder a nuevos mercados.
- Facilitar el comercio internacional al nivelar productos y servicios a estándares globales.

5.3. Organismos Certificadores

La obtención de certificación de cualquier norma ISO por parte de las empresas se puede realizar por distintas razones, como lo pueden ser cumplir con un requisito contractual o querer satisfacer las preferencias de los clientes, pero sin importar el motivo, al certificarse con una norma ISO la empresa obtendrá una mejora de la eficiencia y eficacia en sus operaciones.

La ISO (Organización Internacional de Estandarización) como fue descrita con anterioridad es quien desarrolla normas internacionales que abarcan casi todos los aspectos de la tecnología y la fabricación. Sin embargo, las certificaciones no son ejecutadas por ellos. Las certificaciones son llevadas a cabo por organismos

externos, principalmente privados, es por ello que una empresa al certificarse con una norma ISO, el certificado que recibe es extendido por la entidad certificadora y no por ISO (Ver Anexo 3). Es por ello que la elección de un Organismo o Entidad Certificadora es una tarea muy importante para cualquier empresa que busca la obtención de una certificación.

6. Instituto Nacional de Normalización

El Instituto Nacional de Normalización (INN), es una fundación creada en 1873 por CORFO. Fomenta la elaboración, difusión y uso de Normas Chilenas (NCh), acredita organismos de evaluación de la conformidad, coordina la Red Nacional de Metrología, y la capacitación en materias de sistemas de gestión de calidad y normas específicas. Lo anterior, para fortalecer los componentes de la calidad nacional y favorecer su competitividad en el mercado interno e internacional, con el fin de contribuir al desarrollo productivo del País.

El INN es miembro de la International Organization for Standardization (ISO), y de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (Copant). Ambas instituciones se preocupan de promover, incentivar y desarrollar estudios de normas en el ámbito Internacional. De igual manera, es miembro la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC), participa en el Foro Internacional de Acreditación (IAF), y en la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC). Siendo estas organizaciones las que establecen y difunden los criterios comunes de evaluación

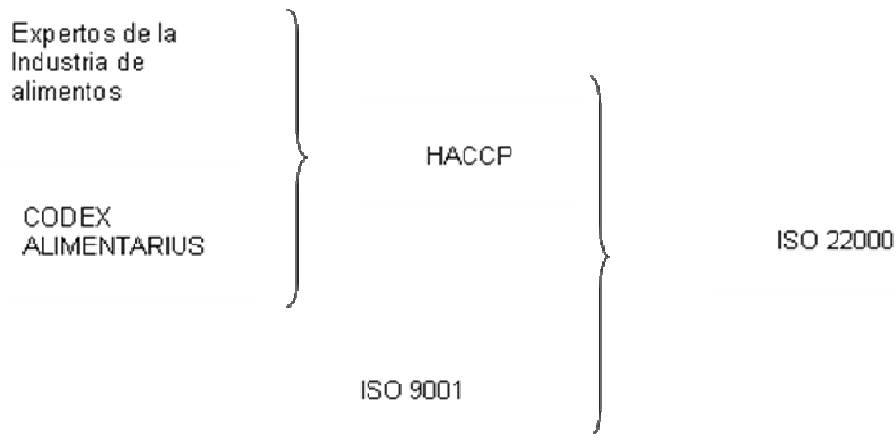
de la conformidad y promueven la realización de acuerdos de reconocimiento entre los organismos nacionales de acreditación del mundo.

7. ISO 22000

La ISO 22000 es una Norma Internacional (Ver Anexo 4) que define los requisitos de un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria para controlar los peligros inherentes de la producción, y puede ser utilizada por todas las organizaciones, independiente de su tamaño y posición en la cadena alimentaria. Esta norma combina elementos claves comúnmente reconocidos para garantizar la Seguridad Alimentaria, tales como:

- Comunicación Interactiva.
- Gestión de Sistemas.
- Control de riesgos para la Seguridad Alimentaria mediante programas de requisitos esenciales y planes de análisis de riesgos y puntos críticos de control.
- Mejora y actualización continua del sistema de gestión de la Seguridad Alimentaria.

7.1. Sistema que Integran la Norma ISO 22000



Fuente: Obtenido del sitio web de Normas de Seguridad Alimentaria⁴

Norma HACCP

HACCP “es un Sistema de Seguridad de los alimentos que se basa en la prevención. Brinda un método sistemático para analizar los procesos de los alimentos, define los peligros posibles y establece los puntos de control críticos para evitar que lleguen al cliente alimentos no seguros. La Norma HACCP está basada en el Codex Alimentarius desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación y la Organización Mundial de la Salud”.⁵

⁴ **Normas de Seguridad Alimentaria.** ISO 22000 . [En línea] < <http://www.normas-seguridadalimentaria.com/iso22000-vs-iso9000> > [Consulta 8 de marzo 2013]

⁵ **Fundacionist.** Norma HACCP. [En línea] <http://www.fundacionist.cl/user/file/temas_interes/Norma_HACCP.pdf > [Consulta 10 de marzo 2013]

ISO 9001

La ISO 9001 *“es una Norma Internacional que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios”*.⁶

7.2. Ventajas de Norma ISO 22000

La Norma ISO 22000 a diferencias de otros procesos de certificación presenta las siguientes ventajas:

- Se puede aplicar a todas las empresas que conforman la cadena de suministro alimentario.
- Es una norma internacionalmente reconocida.
- Es apropiada para organismos reguladores ya que Facilita armonización de las normas nacionales
- Comprende mayoría los requisitos de las normas de seguridad alimentaria que existen en la actualidad (Integra Sistema HACCP)
- Permite la comunicación interactiva interna y externa de conceptos de análisis de riesgos, puntos críticos, entre otros.
- Norma auditable con requisitos claros.

⁶ **Herramienta para Sistemas de Calidad.** ISO9000 Información. [En línea] <<http://www.normas9000.com/index.html>> [Consulta 12 de marzo 2013]

- La estructura se alinea con las cláusulas del sistema de Gestión de las Normas ISO 9001 e ISO 14001.

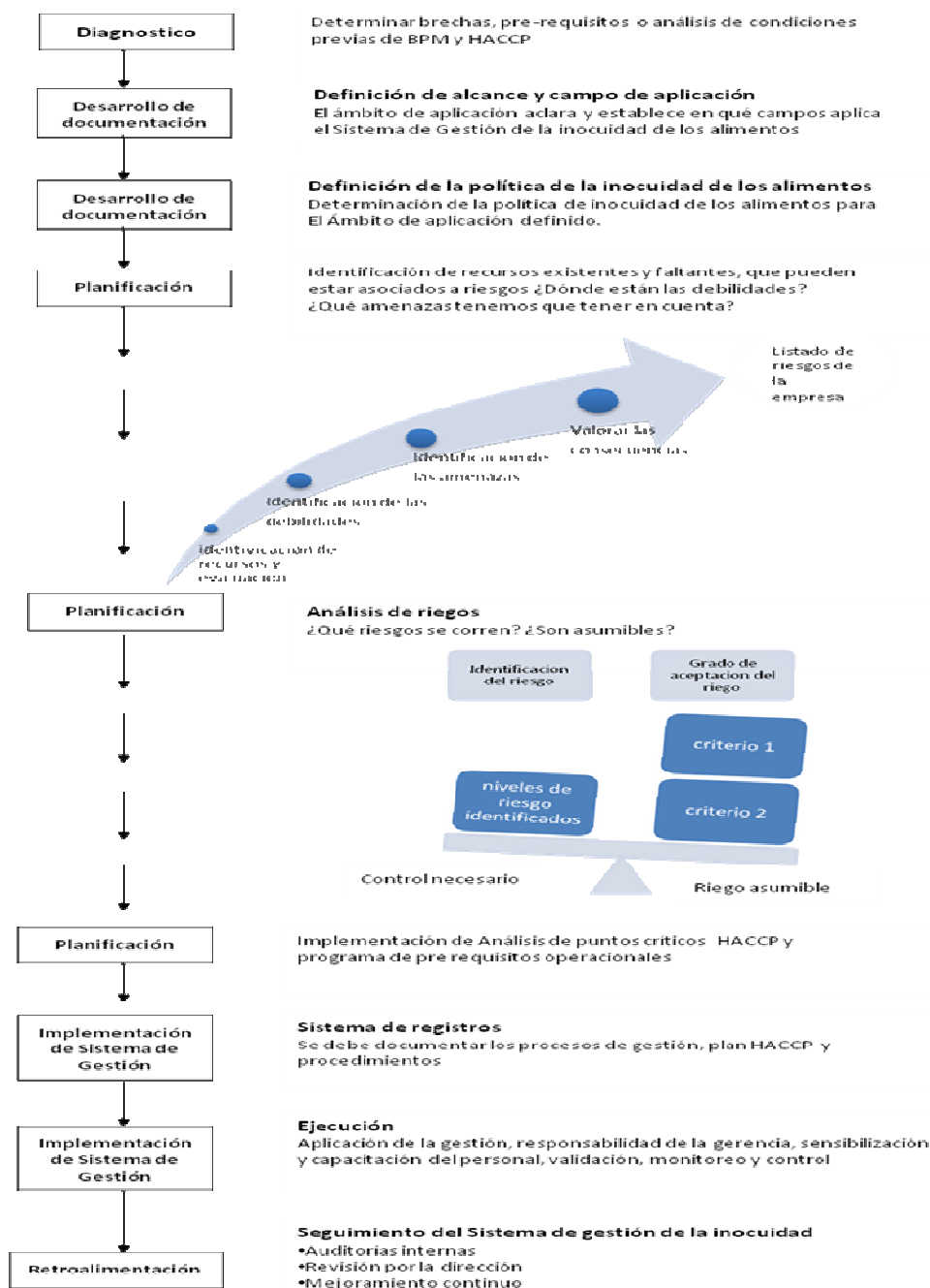
7.3. La Familia ISO 22000

La familia ISO 22000 contiene una serie de normas enfocadas en los diferentes aspectos de la gestión de la seguridad alimentaria.

- **ISO / TS 22002-1:2009.** Contiene la estructura que debería tener un programa de prerequisites para la elaboración de alimentos inocuos. Es aplicable a todas las organizaciones involucradas en la cadena alimentaria, sin importar su tipo, tamaño y/o complejidad.
- **ISO / TS 22002-3:2011.** Contiene la estructura que debería tener un programa de prerequisites específicos para la agricultura
- **ISO / TS 22003:2007.** Proporciona directrices o requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos.
- **ISO / TS 22004:2005.** Proporciona orientación para la aplicación de la Norma ISO 22000.
- **ISO 22005:2007.** Se centra en la trazabilidad en la cadena alimentaria, proporcionando los principios generales y requisitos básicos para el diseño y la implementación del sistema.

7.4. ¿Cómo se implanta ISO 22000?

Las fases necesarias para la implementación de un Sistema de Gestión de la Inocuidad en los alimentos en una Empresa de Restauración Colectiva



Fuente: Elaboración Propia, basado en Norma ISO 22000

7.5. Probables problemáticas en implantación de la Norma ISO 22000

Etapas	Problemáticas
Diagnostico	• No se cumplen los pre-requisitos.
Desarrollo de documentación	• No se encontraban definidos de manera correcta los campos de aplicación. • No tenían una adecuada definición de la política de la inocuidad de los alimentos.
Planificación	• No se definieron de forma adecuados los posibles riesgos. Tenían problemas en el grado de aceptación de los riesgos. • No tenían una adecuada implementación HACCP. • Presentaban deficiencias en el sistema de documentación.
Implementación del sistema de gestión	• No contaban con personal capacitado en sistema de inocuidad. • Inadecuado sistema de definición de diagrama de flujo. • Deficiente infraestructura. • Calidad de las materias primas no adecuadas a los requisitos de la norma. • Deficiencias en las medidas de control. • Problemas de comunicación del proceso de certificación. • Acciones correctivas deficientes. • Retiro tardío de productos. • Implementación deficiente de auditorías internas.
Seguimiento del sistema de gestión	• No presenta sistema de gestión de inocuidad alimentaria. • Actualizaciones continuas. • Deficiencia en la revisión continúa de las acciones correctivas.

Fuente: Elaboración Propia, basado en Norma ISO 22000 e Informe de Management System Certification; Audit Report for the Pre- Certification

METODOLOGÍA DE ESTUDIO

1. Tipo de Estudio

La presente investigación se realizará a través de una metodología de estudio de carácter descriptivo, en donde se identificará el resultado del diagnóstico de las problemáticas que han presentado las empresas de mediano y gran tamaño dedicadas al rubro de la restauración colectiva para alcanzar los estándares que permitan obtener la certificación ISO 22000.

2. Fuentes de Información

Las fuentes de información utilizadas por la investigación serán de carácter primario y secundario. La primera será obtenida a través de un cuestionario auto administrado, más conocido comúnmente como encuesta, el cual se aplicará de forma electrónica a las Empresas de Restauración Colectiva de mediano y gran tamaño que operen en la Quinta Región Costa definida, y que tengan la facultad de poder optar a la certificación ISO 22000. Además se realizarán entrevistas estructuradas a una entidad certificadora que registre acreditación en ISO 22000 y a las empresas que contratan el servicio de restauración colectiva. De las fuentes anteriormente mencionadas se obtendrá la siguiente información:

- Cuáles son las empresas que han optado a la certificación ISO 22000 y las deficiencias reiteradas que han presentado.

- Los principales motivos de las Empresas de Alimentación Colectiva que no han optado a la certificación.
- El conocimiento que tiene la Industria de Restauración Colectiva y las Empresas Licitadoras sobre la Norma ISO 22000.

La información recopilada será validada para obtener un análisis más riguroso y detallado.

La información de fuente secundaria, como bien es sabido son datos existentes y generados con otra finalidad distinta al problema de investigación planteado. El método a utilizar para la obtención de este tipo de información será la guía de observación. La documentación a revisar es la siguiente:

Base estadística de empresas de la Quinta Región del Servicio Nacional de Salud, para obtener cuáles y cuántas son las Empresas de Restauración Colectiva de Mediano y Gran tamaño.

Base de Datos del País, pertenecientes al Servicio Nacional de Normalización, para obtener cuáles y cuántos son los Organismos Certificadores acreditados en Chile.

Antecedentes de la Norma ISO 22000 de la Organización Internacional para la Estandarización, se obtendrán definiciones, requisitos, proceso de implementación, entre otros.

Informes emitidos por los Organismos Certificadores de ISO 22000 sobre los procesos de certificación de Empresas de Restauración Colectiva de la Quinta Región Costa.

3. Universo

El universo estadístico está definido por los investigadores como: Todas las Empresas de Restauración Colectiva que operan dentro de la Quinta Región Costa hasta abril de 2013 y que podrían optar a la certificación de ISO 22000. Definiéndose en este estudio como Quinta Región Costa a las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Concón, Quintero y Quilpué. Por motivos de cercanía geográfica se reemplazó a la comuna de San Antonio por la de Quilpué.

En Chile, los organismos del Estado no tienen ningún registro o base de datos de acceso público sobre las Empresas de Restauración Colectiva, por lo que los investigadores han debido conformar una base de datos basándose en información proporcionada por la Cámara Regional del Comercio y la Producción de Valparaíso (CRCP), Seremi de Salud Región de Valparaíso, entre otros que se nombrarán dentro de la investigación. Logrando obtenerse un total de 13 empresas, las cuales conforman el total del universo o población estadística de la investigación (Ver Anexo 5).

4. Muestra

El criterio de muestreo que se utilizará en la investigación para realizar la encuesta a las Empresas de Restauración Colectiva de Mediano y Gran tamaño que operan en la Quinta Región Costa es de tipo probabilístico. Por lo cual, teniendo definido el tamaño del universo estadístico se procederá al cálculo de una muestra representativa de la población. Cabe considerar que del total del universo estadístico no se conocen cuántas de las empresas son de mediano y gran tamaño.

“El tamaño de la muestra se calcula con la siguiente fórmula”⁷:

$$n = \frac{N \cdot (Z\alpha)^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + (Z\alpha)^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

N = Tamaño del universo estadístico.

Z α = Nivel de confianza deseada.

p = Desviación estándar del universo estadístico que tiene un tamaño mediano o grande.

q = Desviación estándar del universo estadístico que no tiene un tamaño mediano o grande.

⁷ Canales F.H., Alvarado E.L., Pineda E.B. Metodología de la Investigación. Mexico: Editorial Limusa S.A. De C.V, 1986. 327p. ISBN:96-81-82273-0

e = Error muestral esperado o aceptable.

Reemplazando en la formula los valores conocidos y los que son del criterio de los investigadores, el resultado es el siguiente:

N = 13 Empresas de Restauración Colectiva que operan en la Quinta Región Costa definida.

Z α = 1.96, lo cual equivale al 95% de confianza.

p = No conocemos su valor, en estos casos suele utilizarse un valor constante de 0,5.

q = No conocemos su valor, en estos casos suele utilizarse un valor constante de 0,5. Este valor es congruente al anterior, ya que con ambos obtenemos un tamaño muestral del 100%.

e = Error muestral esperado o aceptable es del 5%, lo cual se traduce en un 0.05.

$$n = \frac{13 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (13 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 12.6062$$

Debido al tamaño del universo estadístico el cálculo de la muestra no es necesario. Sin embargo se realiza de todos modos con el fin de demostrar que con un nivel de confianza del 95% el resultado es equivalente al total de 13 empresas, a las cuales se les aplicará una encuesta que tendrá incluida una

pregunta para determinar el tamaño de la empresa a través de la facturación anual neta y así clasificarlas en mediano y gran tamaño.

5. Método de Encuesta: Encuesta online

- a) Presupuesto: con el fin de facilitar el mecanismo de respuesta para los encuestados y evitar gastos innecesarios, el estudio hará uso de herramientas electrónicas gratuitas llamadas: encuestas online.
- b) Requerimientos para las reacciones de los participantes: la problemática y los objetivos de la investigación no requieren la necesidad de conocer las reacciones a los estímulos de las empresas encuestadas, como sucede con otro tipo de investigaciones.
- c) Calidad de los datos: para cualquier tipo de investigación el obtener datos exactos y de calidad es de total importancia, por lo cual el diseño de la encuesta será en formato digital, con una breve cantidad de preguntas para evitar la fatiga, la distracción y el descuido de los encuestados.
- d) Tamaño y estructura del cuestionario: con el fin de obtener respuesta de todo el universo estadístico y evitar su agote. Los investigadores abordarán las distintas variables y dimensiones del estudio, en un cuestionario simple, claro y preciso para evitar erróneas interpretaciones, compuesto por un total de 12 preguntas cerradas, secuenciales y dirigidas.

5.1. Limitaciones del estudio por método de encuesta

La limitación principal de este instrumento de obtención de información es el tiempo, debido a que para evitar el agote y el descuido de los encuestados y así obtener datos de calidad, es necesario dedicar una gran cantidad de tiempo en la construcción de la encuesta para lograr en la menor cantidad de preguntas bien contextualizadas y utilizando lenguaje de fácil comprensión, abordar todas las temáticas del estudio.

6. Entrevistas

- a) Requerimientos para las reacciones de los participantes: para el desarrollo de la problemática de investigación, no se requiere el conocimiento o registro de las reacciones del (o los) entrevistado (s).
- b) Calidad de los datos: la obtención de datos de calidad sin importar el instrumento a utilizarse para obtenerlos, es de total importancia. Para el caso de la entrevista, se utilizarán una cantidad breve de preguntas dirigidas y bien contextualizadas para evitar la fatiga y distracción del entrevistado.
- c) Tamaño y estructura de la entrevistas : los investigadores en el caso de la entrevista al o los Organismos Certificadores abordarán las mismas variables y dimensiones considerados para la confección de la encuesta con el fin de validar la información a obtenerse por las Empresas de Alimentación Colectiva y por los Organismos de Certificación

acreditados en ISO 22000. Se realizará una entrevista estructurada, clara y precisa, compuesta por un total de 10 preguntas abiertas y secuenciales. Para la entrevista a Empresas Licitantes de casinos se efectuarán 4 preguntas abocadas a determinar si la Norma ISO 22000 es conocida y cuáles son los requisitos solicitados en los procesos de licitación

6.1. Limitaciones del estudio por método de entrevista.

La limitación de este instrumento de obtención de información en ambos casos es el tiempo de los investigadores y del (o los) entrevistado(s), debido a que los Organismos Certificadores se encuentran en su mayoría en Santiago y el coordinar un espacio de tiempo en común es de dificultad, problemática que se genera de igual manera con las Empresas Licitantes a pesar de la cercanía geográfica con los investigadores.

Además, es necesario dedicar una gran cantidad de tiempo en la construcción de la entrevista para lograr en la menor cantidad de preguntas bien contextualizadas y estructuradas recabar toda la información necesaria

7. Estructura de Análisis

- Conformar una base de datos de las Empresas Restauración Colectiva de mediano y gran tamaño que operan en la Quinta Región Costa para aplicarles la encuesta.
- Análisis de la encuesta realizada a la muestra de Empresas de Restauración Colectiva. El análisis se realizará para determinar problemáticas de certificación y para conocer los motivos por los cuáles las empresas no desean certificarse.
- Identificación de Empresas Licitantes de casinos que mantengan una relación contractual con las Empresas Restauración Colectiva de mediano y gran tamaño que operan en la Quinta Región Costa de la base de datos para ser entrevistadas.
- Identificar los Organismos Certificadores de ISO 22000 que proporcionen información sobre las Empresas Restauración Colectiva que hayan intentado certificarse.
- Recopilación y selección de información proporcionada por los Organismos certificadores. La selección se realizará en base a la temática de los distintos procesos de la ISO que han presentado problemáticas por parte de las empresas al momento de intentar certificarse.
- Identificación y análisis de las distintas problemáticas para determinar cuál es la etapa de la norma en la que las Empresas de Restauración Colectiva presentan una mayor debilidad.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

1. Análisis del Sector Industrial de la Alimentación Colectiva

La Industria de la Alimentación Comercial comenzó con pequeñas empresas de tipo familiar donde la producción y la gestión se realizaban de forma casera. Con el paso de los años y con el nacimiento de nuevas necesidades por parte del mercado dicha *“actividad de servicio de alimentación en nuestro país ha ido en constante crecimiento, aun cuando no está caracterizado el volumen que representan en el mercado (volúmenes de alimentos que manejan, número de trabajadores incorporados a la actividad, población usuaria, facturación que representan, etc.)”*⁸. No obstante, las Empresas del Rubro han ido evolucionando en tamaño, gestión y producción.

Los distintos cambios experimentados por la sociedad, tales como la inserción laboral de las mujeres, la estructura laboral e inclusive el régimen de jornada completa en el sistema educacional, provocó en distintos sectores del mercado la obligación de externalizar los servicios alimenticios a terceros, siendo esta necesidad la posible causa o motor de crecimiento de la industria.

Las Empresas del Sector Industrial con el fin de satisfacer a los distintos sectores del mercado crearon distintas modalidades y/o establecimientos para la entrega

⁸ **Chile produce limpio.** Acuerdo de Producción Limpia Servicios de Alimentación.[En línea]
<http://www.produccionlimpia.cl/medios/documentos/APL_servicios_de_alimentacion.pdf> [consulta: 25 de abril de 2013]

del servicio, lo que con el tiempo produjo la formación de dos categorías o grupos dentro de la industria, llamados: Restauración Comercial y Restauración Colectiva, entendiéndose por cada categoría lo siguiente:

- Restauración Comercial: *“integra todas las actividades de restauración que se desarrollan a través de establecimientos o puntos de venta que preparan y aportan directamente sus propios alimentos y/o bebidas a la población consumidora de forma individualizada para libre elección por éste”*⁹. dentro de esta categoría de restauración se puede distinguir dos subcategorías correspondientes a restauración independiente (negocios constituidos por una unidad que, además, son los más numerosos y variados) y la restauración organizada (cadenas de establecimientos que siguen estándares comunes de gestión y se asocian, principalmente, a franquicias de hamburgueserías, pizzerías, cervecerías, restaurantes, buffet).
- Restauración Colectiva: *“Recoge todas las actividades de restauración basadas en la utilización de servicios de catering, cocinas centrales o similares, aportados a determinados colectivos diferenciados por el carácter de “consumidor cautivo” de sus integrantes, así como por la uniformidad de los menús ofrecidos”*¹⁰. Se considera consumidor cautivo a la clientela que

⁹ **Soler Novàs, Carles**. La Soberanía alimentaria en las mesas del colegio: Revista Soberanía Alimentaria, Biodiversidad y Culturas [En línea] <<http://revistasoberaniaalimentaria.files.wordpress.com/2011/12/final-en-pdf.pdf>>[consulta: 16 de abril de 2013]

¹⁰ **Soler Novàs, Carles**. La Soberanía alimentaria en las mesas del colegio: Revista Soberanía Alimentaria, Biodiversidad y Culturas [En línea] <<http://revistasoberaniaalimentaria.files.wordpress.com/2011/12/final-en-pdf.pdf>>[consulta: 16 de abril de 2013]

tiene reducidas alternativas para elegir, puesto que su situación les obliga a comer regularmente en ese lugar (hospitales, colegios, ejército, residencias, comunidades religiosas, entre otras).

1.1. Identificación de las Empresas Restauración Colectiva

Para la identificación de las Empresas de Restauración Colectiva que se encuentran en funcionamiento, dentro de la Quinta Región Costa (excluyendo la comuna de San Antonio e incluyendo la ciudad de Quilpué), que cumplieran exigencias requeridas por la investigación, se realizó una búsqueda en las siguientes entidades:

- Cámara regional del Comercio y la Producción de Valparaíso
- Seremi de Salud Región de Valparaíso,
- Directorios comerciales guías de empresas en línea , tales como: Chile Comercios, las Páginas Amarillas, El Mercurio online (EMOL)y Mercantil

De un total aproximado de 200 empresas, sólo 13 cumplen con las exigencias de la investigación, es decir, operan dentro de la Quinta Región Costa definida y son mediano y gran tamaño.

Empresas de Gran Tamaño		
Nombre o Razón Social	Nombre de Fantasía	Rut del contribuyente
Compass Catering S.A.	Compass Group	96651910-K
Central de Restaurantes Aramamark Limitada	Central Restaurantes	76178360-2
Sodexho Chile S.A.	Sodexho	94623000-6
Alimentos Munalcot Limitada	Foodsolution	76260550-3
Servicios Alimenticios Hendaya SAC	Hendaya	96597810-0
Soc. de Servicios de Alimentación S.A.	Soser	96987050-9
Raciosil Alimentos S.A.	Raciosil	96615920-0
Empresas de Mediano Tamaño		
Seper S.A.	Grupo Seper	96834640-7
G. A. Colaciones Limitada	Gastronomía y Alimentación	78399150-0
Nutrición y Alimentos S.A.	Nutrifood	78527620-5
Alimentos Pacífico Limitada	Alimentos Pacífico	77123920-K
Nutrición y Alimentos S.A.	Nutrición y Alimentos	95214000-0
Servex Administradora de Servicios S.A.	Servex	77439600-4

2. Encuesta

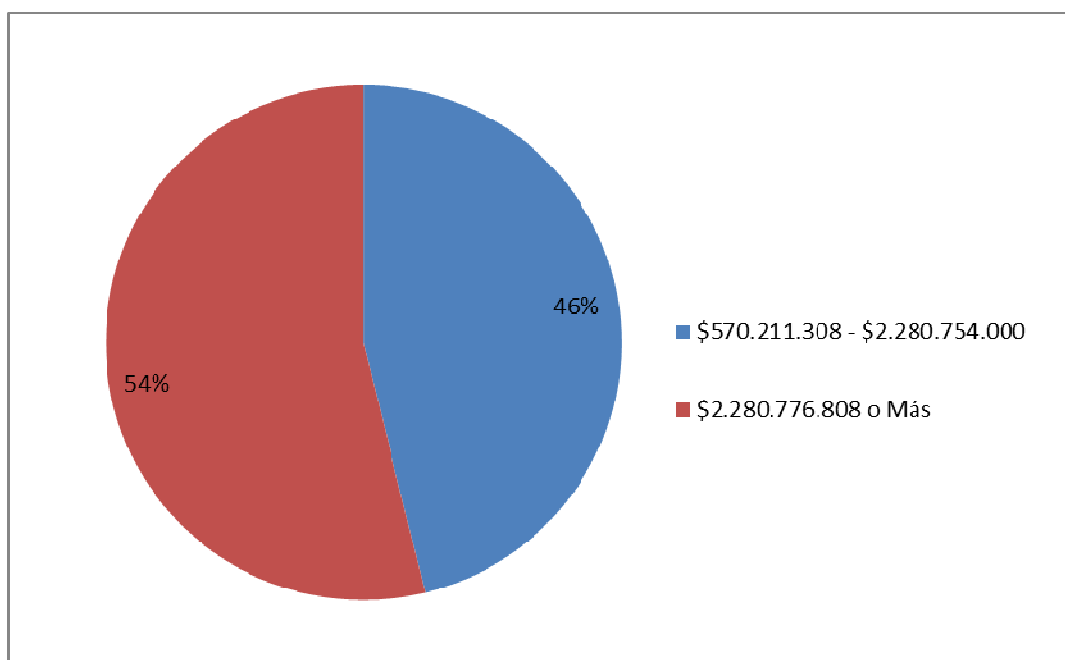
La encuesta está compuesta por dos ítems, el primero es la caracterización de las empresas y el segundo se conforma por doce preguntas cerradas. La encuesta tiene como objetivo obtener la siguiente información:

- Conocer quiénes han intentado implementar la Norma ISO22000 y que dificultades han tenido para obtener la certificación.
- Saber si la Norma ISO 22000 es conocida por las Empresas de Restauración Colectiva chilenas.
- Conocer los motivos de por qué empresas con conocimiento de la norma no han intentado implementarla
- Saber cuantitativamente qué Empresas de Restauración Colectiva han obtenido la certificación ISO 22000.
- Además de saber si estas empresas se encuentran en el mercado extranjero y que herramientas han utilizado para posicionarse.

La encuesta fue enviada vía mail a través del link <http://www.portaldeencuestas.com/encuesta.php?ie=111288&ic=59289&c=300e0>, a los Jefes o Gerentes de Operaciones de las distintas Empresas de Restauración Colectiva (Ver Anexo 6).

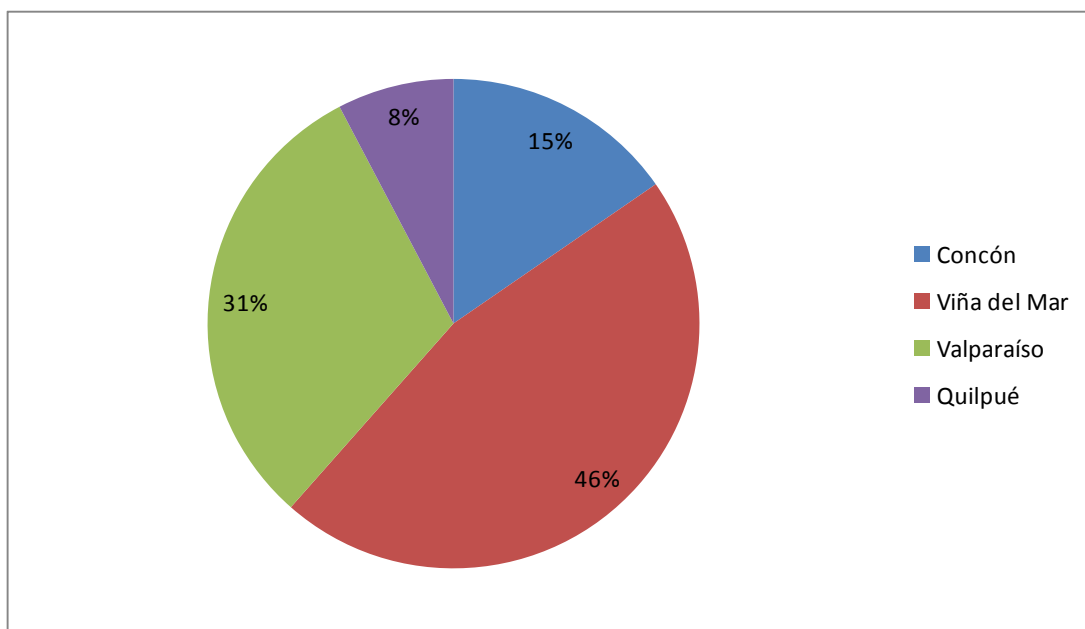
2.1. Resultado de la Encuesta

- Facturación aproximada



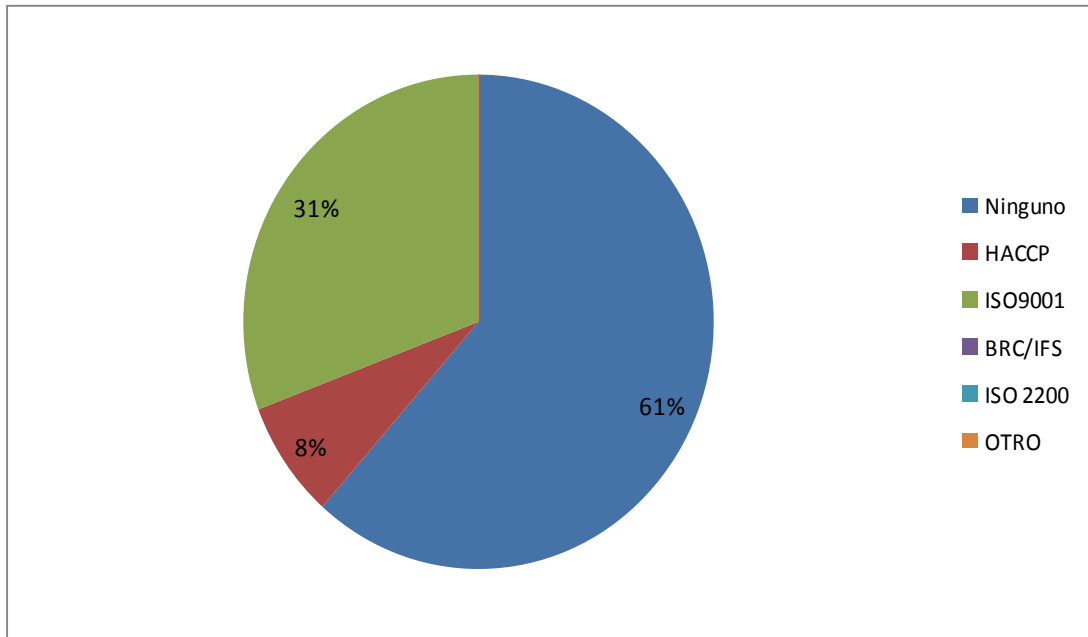
De un total de trece Empresas de Restauración Colectiva que se les aplicó la encuesta, siete son empresas grandes y seis son empresas medianas, en total representan el 100% y serán el objeto de estudio ya que cumplen con el perfil requerido por la investigación.

- Ubicación en la Región de Valparaíso



De las trece Empresas de Restauración Colectiva de mediano y gran tamaño, seis se encuentran en Viña del Mar concentrando la mayoría de estas, seguida de la comuna de Valparaíso con cuatro empresas, luego Concón con dos empresas y por último Quilpué con sólo una empresa.

- ¿Cuáles son los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad alimentaria con los que se encuentra certificada la Empresa actualmente?



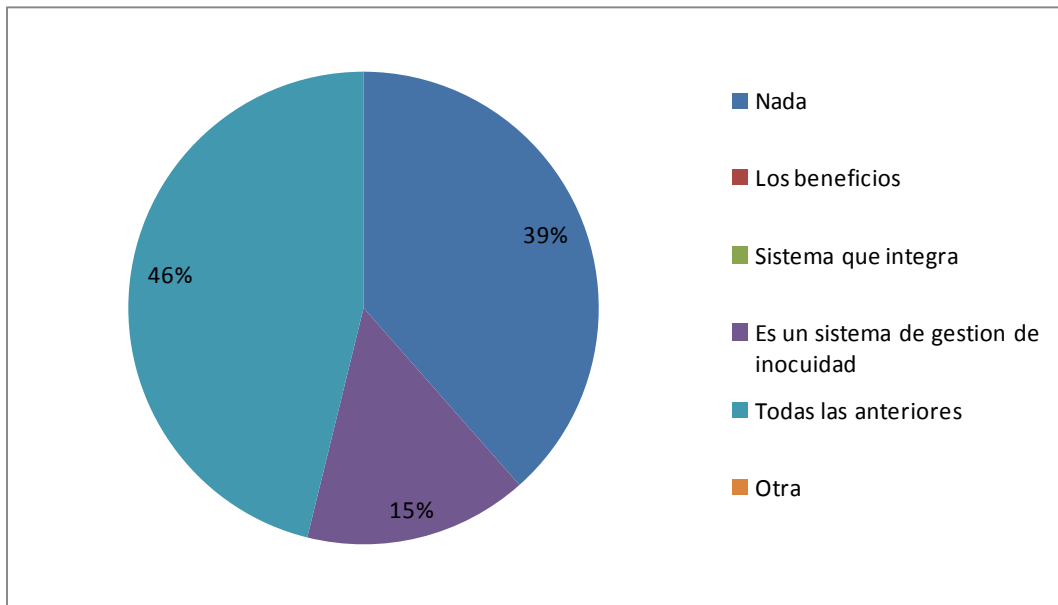
De las trece empresas encuestadas que cumplían con el perfil de la investigación, ninguna está certificada con los siguientes sistemas de seguridad y calidad:

- ISO 22000.

- Sistema BRC/IFS.

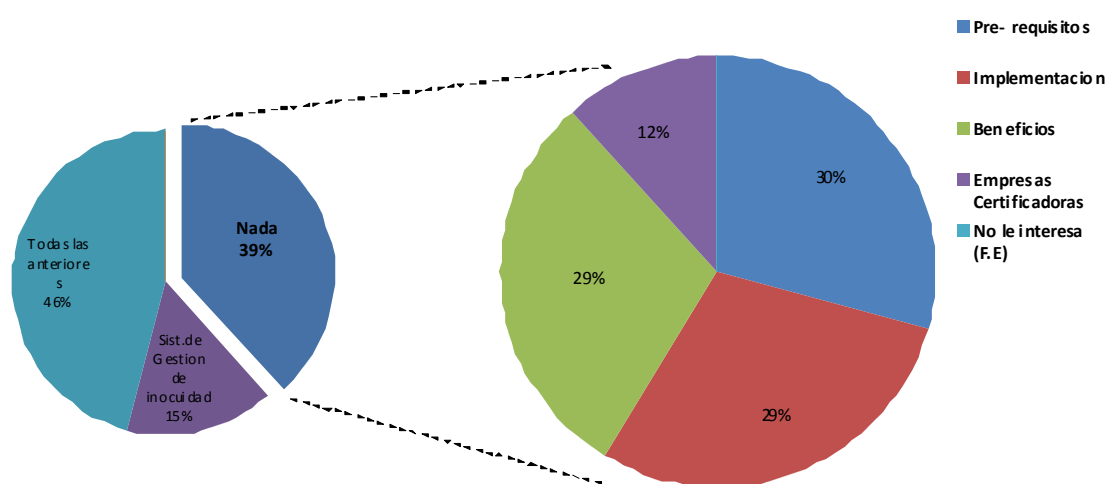
Principalmente la mediana empresa es la que no tiene ningún tipo de Sistema de Gestión de Calidad o Seguridad Alimentaria al contrario de la empresa de gran tamaño que opta mayoritariamente por ISO 9001.

- La Empresa conoce sobre la Norma ISO 22000



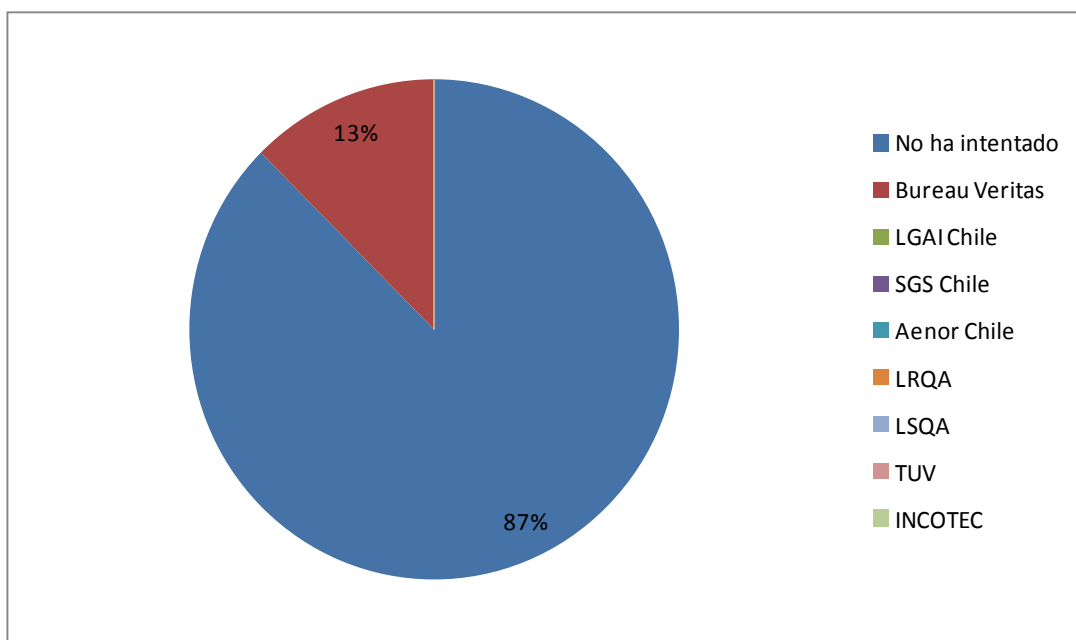
Se extrae de las respuestas que la mediana empresa es la que presenta mayor desconocimiento de la Norma ISO 22000, debido a que el 39% equivalente a cinco de las trece empresas encuestadas indicó desconocer todos los aspectos de la norma, el 46% compuesto por seis empresas afirmó conocer la norma y el 15% restante dijo conocer un aspecto. En el primer caso las cinco empresas estaban compuestas por una de gran tamaño y cuatro medianas, en el segundo caso estaban conformadas por cinco de gran tamaño y una mediana, finalmente en el tercer caso había una de cada tamaño.

- Si su respuesta fue “NADA” ¿Sobre qué ámbitos le gustaría ser capacitado en ISO 22000? (Marque TODAS las que considere correctas) después de contestar diríjase a la pregunta N°9



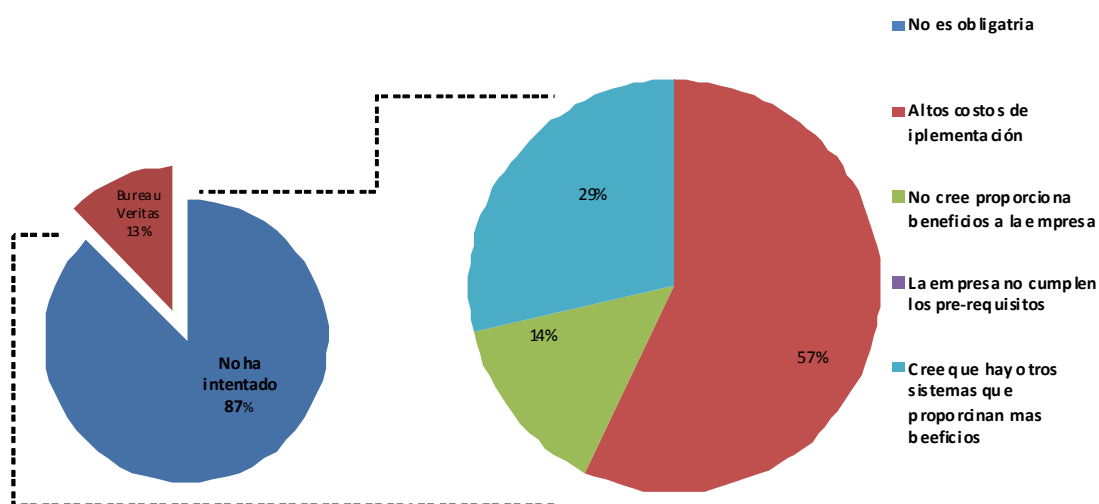
De las cinco empresas que componen el 39% que no conocían la Norma ISO 22000, manifestaron su interés en conocer los pre-requisitos, la implementación y los beneficios que otorga. Pero solo dos de estas además revelaron que les gustaría conocer sobre los Organismos Certificadores que existen en Chile.

- ¿A través de qué Organismo Certificador ha intentado obtener la certificación ISO 22000?



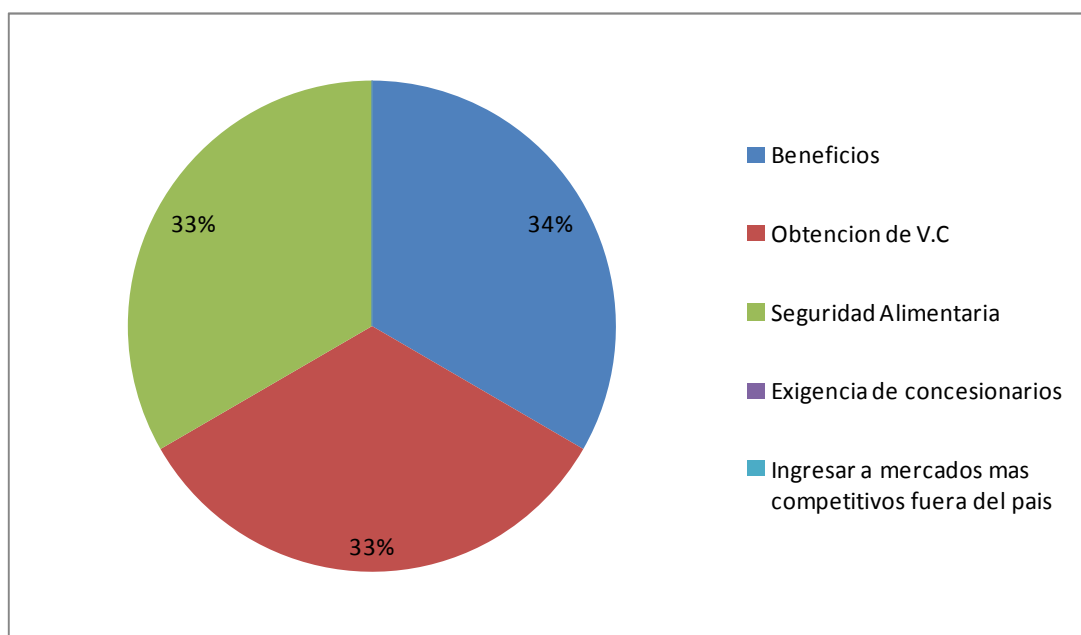
Esta pregunta fue contestada por las ocho empresas que tenían conocimiento de la Norma ISO 22000 de las cuales, sólo una ha intentado implementarla a través del Organismo Certificador Bureau Veritas Chile.

- Si su respuesta en la pregunta anterior fue “No ha intentado implementarla”
¿Por qué no lo ha intentado? (Continúe en la pregunta N°9)



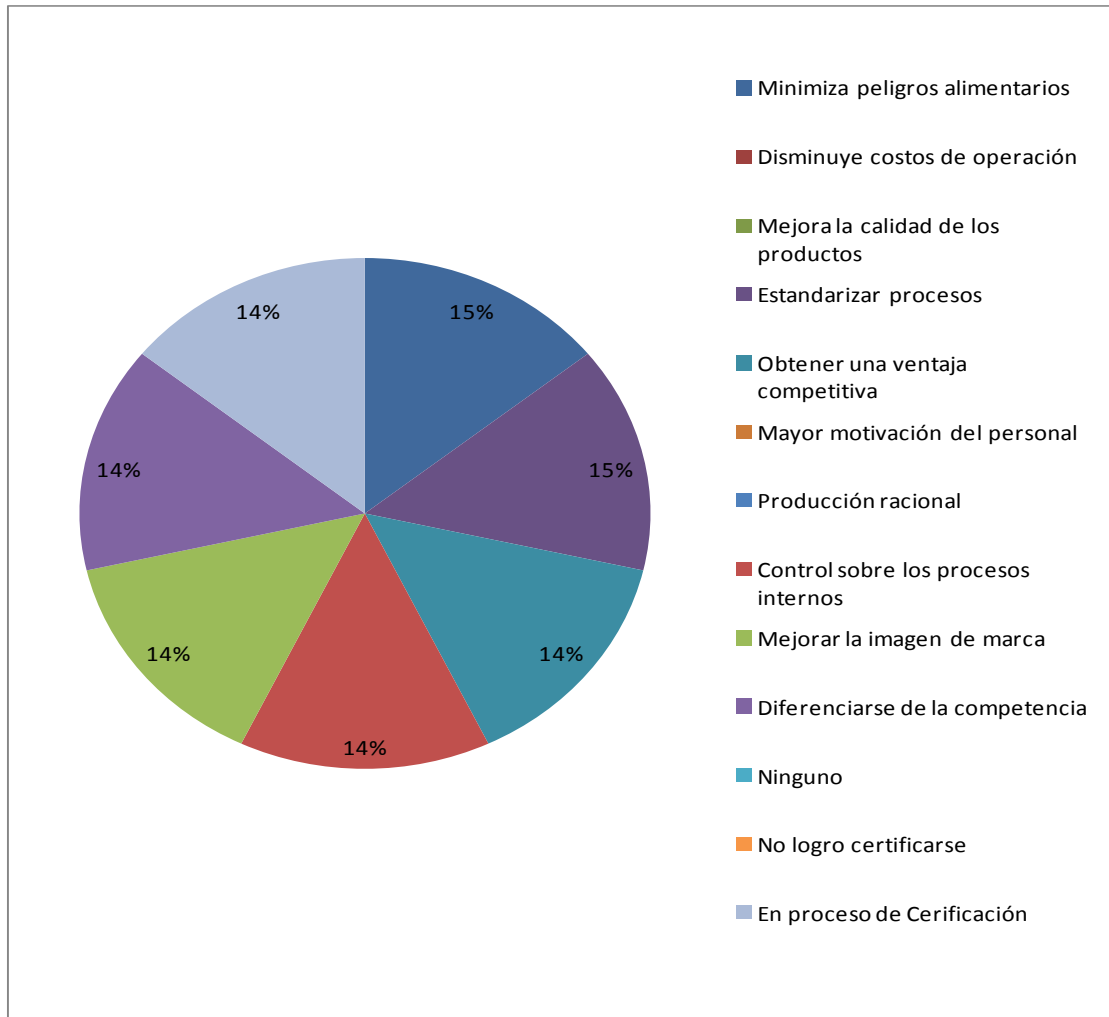
De las siete empresas que componen el 87% y que su respuesta fue “no ha intentado implementarla” en la pregunta anterior. La empresa de mediano y gran tamaño contesto en su mayoría que el motivo de esta decisión se debía al alto costo de implementación.

- ¿Por qué tomaron la decisión de implementar la Normativa ISO 22000?



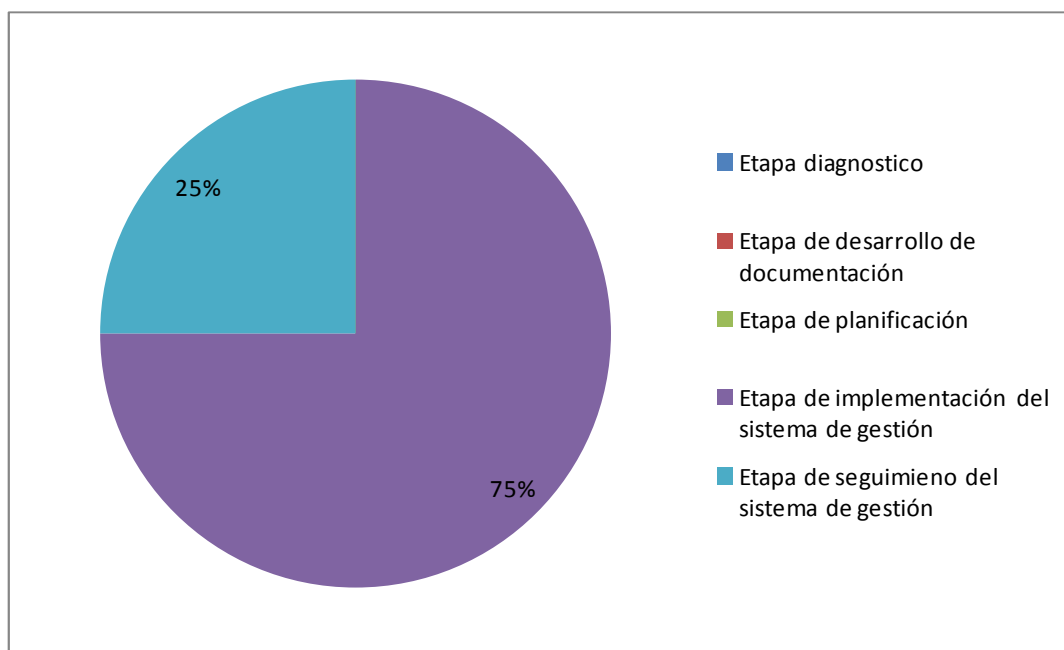
Esta pregunta fue contestada por la única empresa que afirmó haber intentado obtener la certificación. Indicando que fundamentalmente tuvieron tres motivos para tomar la decisión de implementar la ISO 22000.

- En Chile, la Empresa al estar certificada o en proceso de certificación en ISO 22000 ¿cuál de los beneficios que esta Norma ofrece obtuvo?



Al igual que en la pregunta anterior, esta fue contestada por la única empresa que afirmó haber intentado obtener la certificación. Se observa que aun cuando se encuentra en proceso de certificación ha obtenido beneficios producto del cumplimiento de ciertas etapas.

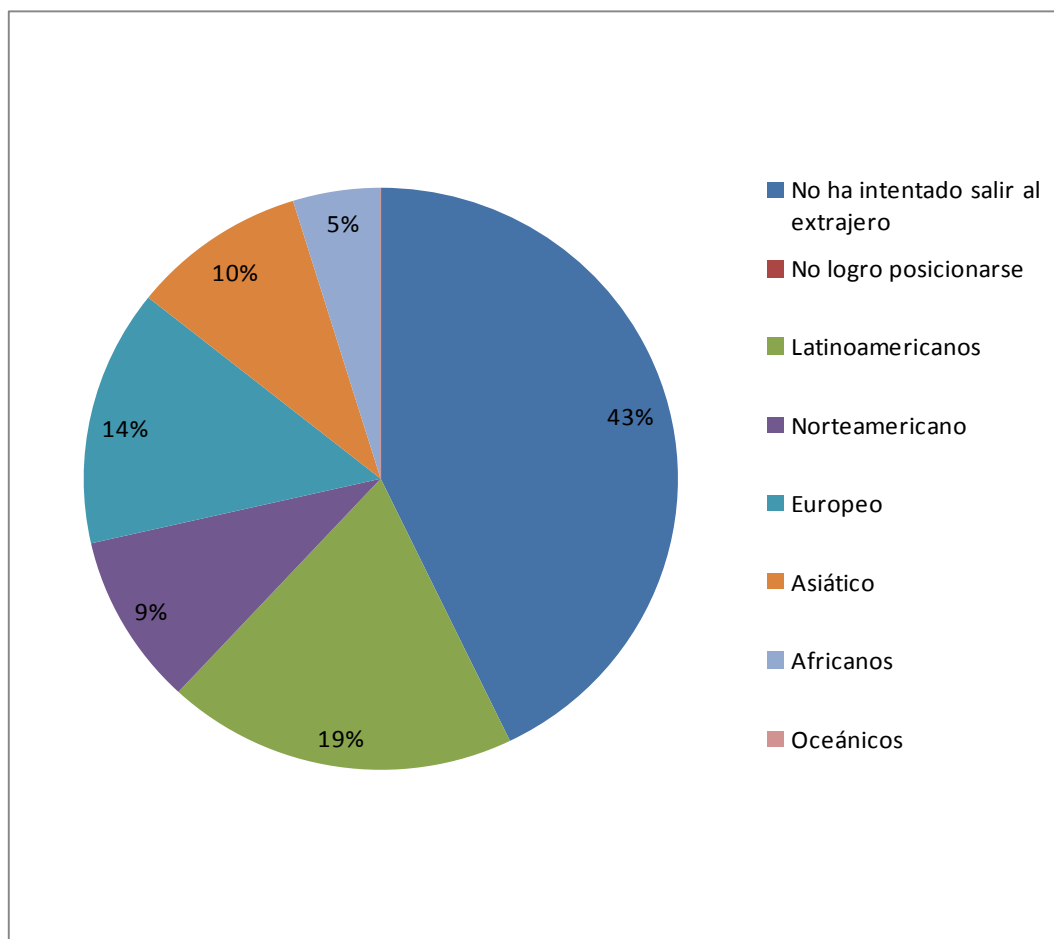
- Si la Empresa está en proceso de certificación o no logro la certificación
¿En qué etapa del proceso presentaron dificultades?



Esta pregunta deriva de la pregunta anterior, por lo que sólo fue contestada por la misma empresa. Se observa que la empresa presenta dificultades en los siguientes puntos de la Norma:

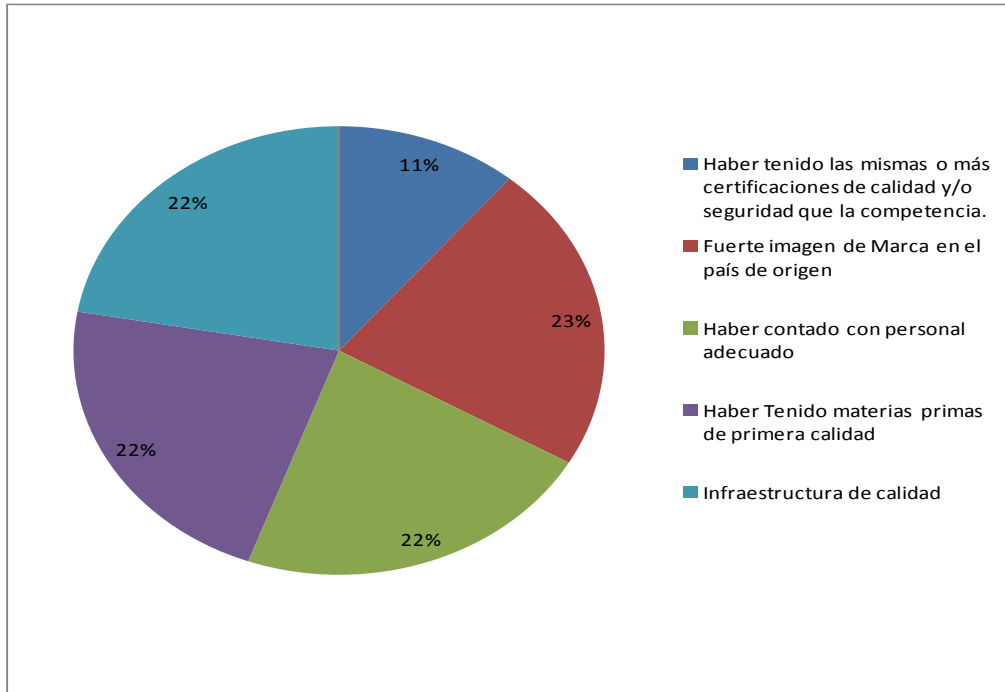
- No contar con el personal capacitado.
- Inadecuado sistema de definición de diagrama de flujo.
- Deficiente infraestructura.
- Retiro tardío de productos.
- Implementación deficiente de auditorías internas.

- La Empresa ¿Ha logrado posicionarse en otros países?



Del total de empresas encuestadas, solo las de Gran tamaño han logrado posicionarse en otros países de Latinoamérica e incluso en otros continentes, exceptuándose el continente Oceánico. Es por ello que de las trece empresas que conforman el 100 %, el 31% de ellas se encuentran posicionadas en el extranjero. Cabe destacar que cada empresa se encuentra en más de un país.

- Qué condiciones considera que fueron útiles para el posicionamiento?

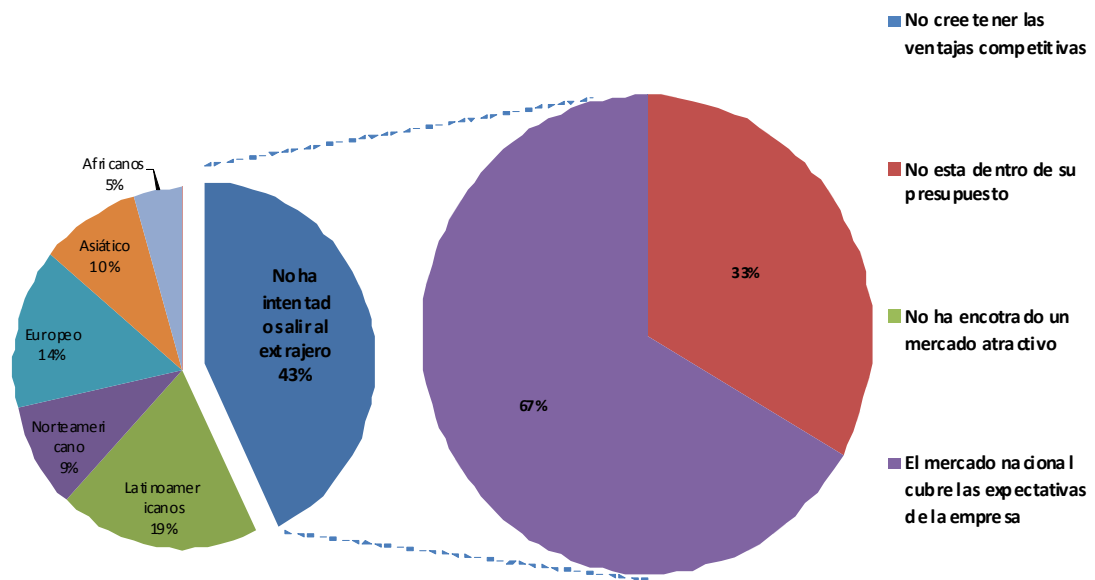


Se observa que la condición menos necesaria para lograr un posicionamiento en el extranjero según las empresas de gran tamaño, es el tener las mismas o más certificaciones de calidad y/o seguridad que la competencia.

- Si su respuesta en la pregunta N° 9 fue “No logro posicionarse en el extranjero. ¿Por qué motivos cree que no lo logro?

En la pregunta 9, de las empresas encuestadas el 69% afirma que no ha intentado posicionarse en el extranjero, el 31% restante afirma que al salir al extranjero logro posicionarse. Por lo que ninguna responde a esta pregunta.

- Si su respuesta en la pregunta N° 9 fue “No ha intentado salir al extranjero”
¿Por qué no lo ha intentado?



El 100% de las empresas de mediano tamaño y el 43% de gran tamaño no ha intentado salir al extranjero, y su principal motivo se debe a que el mercado nacional cubre sus expectativas.

3. Elección Organismo Certificador

Con el fin de escoger un adecuado Organismo Certificador que proporcione a la empresa confianza sobre la aceptación nacional e internacional del certificado a

obtenerse, es necesaria una búsqueda y evaluación de los distintos Organismos que ofrecen el servicio. Para ello es recomendable comenzar la indagación en Organismos Públicos, debido a que ello proporciona una mayor seguridad. No obstante, también se pueden utilizar los distintos directorios comerciales existentes.

En el caso de Chile la búsqueda en Organismos Públicos se pudo realizar en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) y en el Instituto Nacional de Normalización (INN), en ambos casos estas entidades manejan un listado de Organismos Certificadores. Además, como se mencionó con anterioridad también se puede realizar la búsqueda a través de directorios comerciales en línea, tales como: Amarillas de publicuias y Mercantil.

Al seguir las indicaciones antes mencionadas se encontraron alrededor de 20 organismos Certificadores en Chile, de los cuales solo 8 proporcionan el servicio de certificación ISO 22000, los cuales son:

- SGS Chile Ltda.
- Aenor Chile S.A.
- Bureau Veritas Certification Chile S.A.
- LRQA
- LSQA
- TUV Rheinland Chile S.A.
- ICONTEC CHILE.

- LGAI Chile S.A. Applus.

La ISO recomienda a las empresas para que reciban un servicio de calidad que cumpla con los estándares internacionales, realizar en la elección del Organismo Certificador 2 preguntas a las entidades preseleccionadas.

- “¿El Organismo de Certificación implementa ISO/IEC 17021:2011?”.¹¹ Esta Norma Internacional también es conocida como “Evaluación de la Conformidad-Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de Sistemas de Gestión”. La finalidad de esta norma es aumentar la confianza en los certificados emitidos por los Organismos Certificadores a través del establecimiento de requisitos referentes a la competencia, la coherencia y la imparcialidad de la auditoría y certificación de Sistemas de Gestión.

La primera edición de esta norma se realizó el año 2006 en donde se establecieron 6 principios que inspiraban confianza, los cuales son la base de los requisitos establecidos en la norma. Estos principios son: imparcialidad, competencia, responsabilidad, transparencia, confidencialidad y tratamiento de quejas.

La nueva edición efectuada el año 2011 mantiene los principios y requisitos de la antigua edición, pero suma nuevos requisitos los cuales fueron desarrollados en respuesta a la retroalimentación del mercado sobre el uso de la primera edición.

¹¹ISO. Certification. [En línea] <<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification.htm>> [Consulta:18 de abril 2013]

Los nuevos requisitos previstos en la norma se refieren a la competencia de los auditores que llevan cabo la certificación y la forma en que se manejan y desempeñan. Definiéndose competencia dentro de la misma norma como: *“aptitud para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos”*.¹²

Algunos de los nuevos requisitos son:

- *“La Organización Certificadora debe tener un proceso documentado para determinar los criterios de competencia.*
- *Los criterios de Competencia deben ser determinados para: cada tipo de norma o especificación de sistemas de gestión, cada área técnica, cada función dentro del proceso de certificación*
- *El Organización Certificador debe tener procesos documentados para la evaluación inicial de las competencias y para el seguimiento continuo de la competencia y el desempeño para todo el personal - auditorías y certificación*
- *Aplicación de los criterios de competencia determinados.”*¹³

El cumplimiento de los requisitos tiene por objetivo garantizar que los Organismos de Certificación operen de manera competente, consistente e imparcial, y de esta

¹²ISO. Competencia auditor. [En línea] <http://www.iso.org/iso/resources/conformity_assessment/conformity-assessment_resources#17021> [consulta: 03 de mayo de 2013]

¹³ISO. Competencia auditor. [En línea] <http://www.iso.org/iso/resources/conformity_assessment/conformity-assessment_resources#17021> [consulta: 03 de mayo de 2013]

forma facilitar la aceptación de sus certificaciones a nivel nacional e internacional en beneficio de los intereses del comercio mundial.

*“¿El Organismo está acreditado?”*¹⁴ El hecho de que un Organismo Certificador implemente la Norma ISO/IEC 17021:2011 no implica la necesidad de que este acreditado, debido a que la acreditación no es una obligación y si una organización no está acreditada no necesariamente quiere decir que no es de confianza. Sin embargo, la acreditación les asegura a los usuarios de que el Organismo Certificador cuenta con las competencias para certificar conforme a la norma, y por ende las certificaciones otorgadas por organismos acreditados cuentan con el reconocimiento y aceptación internacional de la certificación.

En Chile el ente acreditador de organismos de evaluación es el Instituto Nacional de Normalización (INN), el cual es una fundación privada sin fines de lucro creada por CORFO para contribuir al desarrollo productivo del país. En su sitio web: <http://www.inn.cl>, se encuentra un directorio de acreditados según tipo de organización y área específica. En el caso de esta investigación luego de acceder a la página web e ingresar en “Directorio de acreditados”, seleccionar el tipo de organización, que para este caso corresponde a: “Organismos de Certificación de Sistemas”, y posteriormente escoger el área de certificación “ISO 22000” y presionar la opción “mostrar”. De este modo da el resultado de todos los Organismos Certificadores acreditados en ISO 22000. Al realizar esta operación el resultado obtenido es que de las 8 entidades que ofrecían el servicio de

¹⁴ ISO.Certification.[Enlínea]<<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification.htm>>[Consulta:18 de abril 2013]

certificación ISO 22000 encontradas anteriormente, solo la Organización Bureau Veritas Certification Chile S.A. se encuentra acreditada para certificar en tal ISO.

Con el fin de intentar dar una respuesta más completa al problema de estudio, la información otorgada por las distintas Empresas de Restauración Colectiva será complementada por la visión y experiencia de un Organismo Certificador por medio de una entrevista, y como consecuencia del resultado del ejercicio anterior, este Organismo será Bureau Veritas Certification Chile S.A.

3.1. Entrevista: Organismo Certificador

Bureau Veritas es una compañía global de servicios de ensayo, inspección y certificación. Ofrece servicios y soluciones para asegurar que los productos, infraestructura y procesos de sus clientes, cumplan con las normas y reglamentos en materia de calidad, salud y seguridad, protección medioambiental y responsabilidad social. Este organismo se encuentra presente en 140 países pertenecientes a los 5 continentes.

En la entrevista realizada el 20 de mayo de 2013. Bureau Veritas Certification Chile S.A. está representado por Irma Gómez B. Gerente de Servicio al Cliente quien frente a las preguntas de la entrevista contesto lo siguiente:

- ¿Cuál es el tipo de Sistema de Gestión de Calidad o Seguridad alimentaria más solicitado por las Empresas del Rubro de la Alimentación Colectiva de la Región de Valparaíso?

ISO 9001. Norma que establece los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad.

NCh 2861:2004. Norma Nacional para la implantación de un sistema de inocuidad alimentaria, conocida internacionalmente como HACCP.

- ¿Considera que dentro del rubro de la Alimentación Colectiva la ISO 22000 es conocida?

Sí. Principalmente entre las medianas y grandes empresas.

- ¿Cuántas Empresas de Restauración Colectiva de la Región de Valparaíso han solicitado cotización por ISO 22000?

Hasta la fecha solamente dos empresas nos han solicitado cotización por esta norma.

- ¿Cuántas de estas están en proceso de certificación por ISO 22000?

Sólo una de las dos empresas que solicitaron cotización decidieron comenzar con el proceso de certificación.

- ¿A cuántas empresas de la Región de Valparaíso Bureau Veritas ha certificado en ISO 22000?

Ninguna. ¿A nivel nacional han certificado a alguna empresa? En Chile contamos con empresas certificadas en esta norma pero no pertenecen a la Industria de la Alimentación Colectiva. Las empresas certificadas con esta norma pertenecen a la Industria de los Alimentos y Bebidas y como se puede ver en nuestro sitio web algunas de ellas son: Embotelladoras

Chilenas Unidas S.A. Viña San Pedro Tarapacá S.A, Agroindustrial el paico Ltda. entre otras.

- ¿Cuáles son las 3 deficiencias en seguridad alimentaria más comunes detectados en las Empresas del Rubro de la Alimentación Colectiva en el proceso de certificación en ISO 22000?

- *Falta de capacitación del personal en temas de inocuidad.*
- *Falencias en infraestructura que no alcanzan los requisitos mínimos de "Buenas Prácticas de Manufactura" hacia la obtención de productos seguros para el consumo humano.*
- *Falta de concientización del personal, partiendo por la gerencia.*

- Según su experiencia ¿cree que haya una etapa de la ISO 22000 más "conflictiva" que otras al momento de intentar certificarse?

Conflictiva no. Difícil sí, y corresponde al cambio de mentalidad, de tener cero noción de inocuidad a veces, hasta llegar a la "Gestión de la Inocuidad", es un tremendo salto. Pero las tres deficiencias antes mencionadas pertenecen a la etapa de implementación de la norma.

- ¿Por qué motivos cree que las Empresas de Restauración Colectiva no implementan la Norma ISO 22000?

Por los costos que esto implica, ya que además del costo de pagar la certificación la empresa debe incurrir en costos de infraestructura para el arreglo de la planta y costos en capacitaciones específicas en inocuidad.

- ¿Cuáles son los factores relevantes al momento de determinar el costo que tiene para la Empresa de Restauración Colectiva la implementación de las distintas etapas que requiere la Norma ISO 22000?

Los factores que determinan el costo de implementar esta ISO para la empresa son bastantes y dependen de cada empresa, pero los principales son:

- *La cantidad de trabajadores.*
- *El número de sucursales.*
- *El tamaño de la empresa.*

- ¿Cuál es el costo aproximado de implementar las distintas etapas de la Norma ISO 22000 para una Empresa de Restauración Colectiva de mediano y de gran tamaño?

Este dato no se lo puedo dar, debido a que cada certificación se estructura como anillo al dedo para cada empresa, está regulado a través de distintos factores, además de los ya mencionados hay que sumar: la calidad de los trabajadores, si la producción es in situ o transportada, entre otros.

4. Empresas Licitantes

La ISO 22000 dice ofrecer una gran cantidad de beneficios para la seguridad alimentaria, preocupación que debiese darse en general por toda la Industria, especialmente de parte de las Empresas de Restauración Colectiva y de las Empresas que licitan los casinos. Es por ello que a estas últimas por medio de una

breve pero precisa entrevista se pretendió establecer si Norma ISO 22000 es conocida y cuáles son los requisitos solicitados en los procesos de licitación, motivo por el que fueron seleccionadas 13 licitadoras que mantenían una relación contractual con la población objeto de estudio.

4.1 Tabla comparativa de entrevista a Empresas Licitadoras

Preguntas Licitador	¿Cuál es la empresa que le presta el servicio?	¿Conoce alguna ISO de Gestión de Inocuidad de los Alimentos?	¿En sus bases de licitación incorpora la exigencia de certificaciones ?	¿Cuáles son los atributos que usted valora de una Empresa de Alimentos prestadora de servicios en el proceso de licitación?
Colegio Leonardo Murialdo	Soser	No	No exijo	• Propuesta económica • Calidad de los servicios y equipamientos ofertados • Documentación básica (Rut, razón social, identificación del representante legal, entre otros)
Colegio Republica de Colombia	Hendaya	No	No exijo	• Propuesta económica • Calidad de los servicios y equipamientos ofertados • Documentación básica
Universidad Adolfo Ibañez	Sodexo	No. Identifican HACCP	No exijo. Pero Señalar certificaciones en el caso de	• Económica • Variedad de las minutas • Curriculum del oferente • Calidad de los servicios y

			que existiesen	equipamientos ofertados. Documentación básica
Facultad de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso	Aramark	No	No exijo	• Propuesta económica • Variedad de las minutas • Curriculum del oferente • Calidad de los servicios y equipamientos ofertados • Documentación básica
Carozzi	Compass Group	Si. Identifican ISO 22000	No exijo. Pero Señalar certificaciones en el caso de que existiesen	• Propuesta económica • Variedad de las minutas • Curriculum del oferente • Calidad de los servicios y equipamientos ofertados • Documentación básica
DUOC	Alimentos Mutalcor	No. Identifica HACCP	No exijo. Pero Señalar certificaciones en el caso de que existiesen	• Propuesta económica • Variedad de las minutas • Curriculum del oferente • Calidad de los servicios y equipamientos ofertados • Documentación básica
Colegio Particular Adventista	Raciosil	No	No exijo	• Propuesta económica • Calidad de los servicios y equipamientos ofertados • Documentación básica
Universidad Técnica Federico Santa María	Nutrifood	No. Identifica HACCP	No exijo. Pero Señalar certificaciones en el caso de que existiesen	• Propuesta económica • Variedad de las minutas • Curriculum del oferente • Calidad de los servicios y equipamientos ofertados • Documentación básica
Liceo Técnico Profesional	Ga Colaciones	No	No exijo	• Propuesta económica • Calidad de los servicios y equipamientos ofertados

Mannheim				• Documentación básica
Colegio Alborada del Mar	Alimentos pacifico	No	No exijo	• Propuesta económica • Calidad de los servicios y equipamientos ofertados • Documentación básica
Hospital Carlos Van Buren	Nutrición y Alimentos	No	No exijo	• Propuesta económica • Calidad de los servicios y equipamientos ofertados • Documentación básica
Universidad de las Américas	Servex	No	No exijo	• Propuesta económica • Calidad de los servicios y equipamientos ofertados • Documentación básica
Colegio Internacional SEK	Grupo Seper	No	No exijo. Pero Señalar certificaciones en el caso de que existiesen	• Propuesta económica • Variedad de las minutas • Curriculum del oferente • Calidad de los servicios y equipamientos ofertados • Documentación básica

5. Discusiones

5.1. Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad alimenticia utilizados por las Empresas del Rubro de Alimentación Colectiva

En Chile actualmente los Organismos Certificadores acreditados por Instituto Nacional de Normalización para los Sistemas HACCP, ISO 9001 e ISO 22000 son los siguientes:

HACCP	ISO 9001	ISO 22000
- LGAI CHILE S.A. - Bureau Veritas Certification Chile S.A. - SCI CERTIFICACIONES S.A.C. - SGS Chile Ltda., Sector Systems and Services Certification (SSC). - LSQA S.A. - ASR Certificaciones Ltda.	- SGS Chile Ltda., Sector Systems & Services Certification (SSC). - Instituto Colombiano de Normas Tecnicas y Certificacion, ICONTEC. - IRAM (Argentina), Certificacion de Sistemas. - Bureau Veritas Certification Chile S.A. - AENOR (Espana), División de Certificación de Sistemas. - LGAI CHILE S.A. - LSQA S.A. - TUV Rheinland Chile S.A. - SCI CERTIFICACIONES S.A.C. - ASR Certificaciones Ltda. - ABS Group Services do Brasil.	- Bureau Veritas Certification Chile S.A.

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, para HACCP existen seis Organismos Acreditados; para ISO 9001 once y sólo existe un organismo acreditado para certificar ISO 22000, la causa de esta situación se puede inferir con que las Normas HACCP e ISO 9001 son mayormente requeridas por el rubro de la Alimentación Colectiva. Sin embargo, ISO 9001 no es exclusiva de este tipo de industrias.

Las Empresas del Rubro de Alimentación Colectiva principalmente se certifican en ISO 9001, pues este es un sistema de Gestión de Calidad aplicable a cualquier rubro empresarial, así como también el sistema HACCP, el cual es un Sistema de Inocuidad de los alimentos y últimamente ha despertado un interés en el rubro de alimentación colectiva. Esta información se ha validado en la investigación por los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a las empresas del rubro que indicaron en un 31% estar certificados en ISO 9001 y un 8% en HACCP. Estos resultados son ratificados por el Organismo Certificador entrevistado.

5.2. Motivos por los que las Empresas de Restauración Colectiva no implementan la Norma ISO 22000

Del universo de las empresas con las cuales el estudio trabajó y que cumplían con las condiciones necesarias solo el 7.7% (correspondiente a sólo una empresa de las trece) afirmó estar en proceso de certificación y con el Organismo Certificador Bureau Veritas Chile, información que ellos ratifican. Además, el Organismo por medio de la entrevista nos compartió la información de que no sólo a nivel de Quinta Región Costa sino que a nivel nacional, ellos no han certificado a ninguna Empresa Chilena del rubro de la Alimentación Colectiva, solo han certificado a empresas pertenecientes a la industria de Alimentos y Bebidas. Lo anterior implica que las empresas nacionales pertenecientes al grupo objetivo de estudio se pueden encontrar en desventaja al momento de tener la intención optar a participar en mercados internacionales más exigentes. Por ejemplo, en países

Asiáticos y Europeos la Norma ISO 22000 a pesar de ser una norma voluntaria ha alcanzado un gran apogeo (Ver Anexo 7 y 8) debido a las exigencias de los clientes o consumidores. No obstante cabe destacar que dentro de las empresas encuestadas el 31% ha logrado posicionarse en el extranjero incluyendo el mercado Europeo, lo cual puede ser resultado del hecho de que una empresa puede cumplir con todos los estándares de seguridad alimentaria e incluso con los estándares de una norma ISO como la 22000 y no estar certificada, ya que la certificación no es obligatoria. Un ejemplo de lo anterior es el caso de la Empresa de Restauración Colectiva “Central de Restaurantes Aramark Limitada” quien a pesar de no encontrarse certificada en algún Sistema de Gestión de Calidad y/o Seguridad ha obtenido variados reconocimientos como empresa, destacándose en el área de la seguridad alimentaria el galardón obtenido en “Buenas Prácticas de Manufactura” en el concurso organizado por la Asociación Chilena de Gastronomía (ACHIGA) el año 2011. La obtención de dicho premio se basa en el cumplimiento de normas basadas en la guía de nombre homónimo al del premio, realizada por Organización Mundial de la Salud. La guía tiene el objetivo de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y por ende se disminuyan los riesgos inherentes a la producción, por lo que entrega los “procedimientos necesarios para lograr alimentos inocuos y aptos para el consumo”¹⁵.

¹⁵ **Instituto Nacional de Normalización.** NCh3235-2011Elaboracion de los alimentos- Buenas Prácticas de Manufactura – Requisitos.[En línea]<http://www.inn.cl/noticias/Ppt_BPM_NCh3235_Liliana-Flores-J_Seminario_Inocuidad_Alimentaria.pdf> [consulta: 22 de julio de 2013]

Año tras año se pueden observar noticias sobre intoxicaciones alimentarias masivas en casinos dentro del País a cargo de distintas empresas del rubro, el caso más reciente sobre intoxicación fue en marzo del 2013 y afectó a 22 trabajadores que consumieron alimentos en un casino de la empresa Soprole que estaba a cargo de la concesionaria Aramark (Ver anexo 9), hecho totalmente contradictorio a lo anteriormente expuesto en el párrafo anterior en donde la empresa aun sin tener alguna certificación se encontraba reconocida por manejar buenas prácticas en la elaboración de alimentos. A pesar de las situaciones de riesgo a la que expuso a su población consumidora y a la imagen corporativa de la propia empresa, durante la encuesta realizada posterior a este hecho y conociendo la Norma ISO 22000, consideró que no le proporcionaría más beneficios a su Organización.

Esta situación sumada al hecho de que la norma es considerada costosa explicaría que las Empresas de Restauración Colectiva de la Quinta Región Costa al realizar un análisis de Costo-Beneficio frente a la decisión de implementar la Norma ISO 22000 consideren que certificarse no les generará una ventaja competitiva, y por ende los resultados económicos que sustenten la viabilidad de tomar la decisión.

5.3. Etapas de la Norma ISO 22000 con un mayor grado de deficiencia por parte de las Empresas de Restauración Colectiva

Según la única empresa que intento llevar adelante el proceso de certificación se obtuvo la siguiente información:

En las etapas de certificación de la norma, la etapa de pre-requisitos, desarrollo de documentación y planificación no se presentó ningún tipo de dificultad. Las problemáticas se presentaron en la penúltima etapa del proceso de certificación: Implementación.

Las dificultades en la etapa de Implementación estaban dadas por los siguientes motivos:

- No contar con el personal capacitado
- Inadecuado sistema de definición de diagrama de flujo
- Deficiente infraestructura
- Retiro tardío de productos
- Implementación deficiente de auditorías internas

En la entrevista el Organismo Certificador estableció tres causas principales las cuales todas pertenecían a la etapa de la Implementación de la norma. Debido a que esta información sólo fue proporcionada por uno de los encuestados, como se mencionó anteriormente, se decidió en beneficio de la investigación buscar estudios relacionados al tema en otros países sin lograr obtener resultados positivos.

6. Cuadro de Validación

Indicadores	Empresas de Restauración Colectiva (Encuesta)	Organismo Certificador (Entrevista)
Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad que utilizan las empresas	ISO 9001:2008 HACCP o NCh2861:2004	ISO 9001:2008 HACCP o NCh2861:2004
Motivos de las Empresas de Restauración Colectiva para no implementar ISO 22000	Altos Costos (Implementación e Infraestructura) Creen que hay otros sistemas que proporcionan más beneficios No creen que proporcione beneficios para la empresa	Altos Costos (Implementación e Infraestructura
Las Empresas de Restauración Colectiva tienen conocimiento sobre la ISO 22000	Mayoritariamente tienen conocimiento de la Norma ISO 22000 la empresa de gran tamaño	Principalmente conocen la norma la mediana y gran empresa
empresas certificadas o en proceso de certificación ISO 22000	Sólo una empresa respondió estar en proceso de certificación. Ninguna empresa está certificada	Están en proceso de certificación con una empresa del rubro. No han certificado a ninguna Empresa de Restauración

		Colectiva
Etapas de la Norma con un mayor grado de deficiencia por parte de las Empresas de Restauración Colectiva	Implementación del Sistema de Gestión Capacitación del personal Deficiente infraestructura Inadecuado sistema de definición de diagrama de flujo Implementación deficiente de auditorías internas Retiro tardío de productos	Implementación del Sistema de Gestión Concientización y Capacitación del personal Deficiente infraestructura

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

- ISO 22000 es una norma cuya primera edición fue publicada el 1 de septiembre de 2005 y define los requisitos de un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria para controlar los peligros inherentes de la producción, por medio de la combinación de elementos claves del Sistema HACCP, y de la Norma de Gestión de Calidad ISO 9001, además de una comunicación interactiva a lo largo de la cadena. A pesar de los casi 8 años de aplicación en el mundo, en Chile, más específicamente en el sector geográfico de la Quinta Región Costa y puntualmente en las Empresas de Restauración Colectiva que allí se desempeñan, esta norma no es de conocimiento masivo, según lo expuesto tras los resultados de la encuesta aplicada durante la investigación en donde cuatro de seis Empresas medianas presentaron desconocimiento de la norma, situación que cambia en las Empresas de gran tamaño debido a que cinco de siete manifestó conocer todos los campos que implica la ISO 22000. Por lo que se concluye que el conocimiento (o desconocimiento) se encuentra directamente influenciado por el tamaño de la organización.

- Grupo Seper es la única de las trece empresas que ha optado a la Certificación ISO 22000, la cual aún se encuentra en proceso y señalo que el motivo de su decisión obedecía a tres necesidades: obtener mayor seguridad alimentaria, recibir los beneficios que la norma dice proporcionar y buscar una ventaja competitiva frente a los competidores. Dichas necesidades la norma dice satisfacer a través de la combinación de los elementos claves que la componen. Cabe destacar Grupo Seper se encuentra certificada con el Sistema HACCP, se puede inferir de este hecho que dicha certificación no es capaz de dar una solución integral a las necesidades de la organización. Del resto, cuatro empresas equivalente al 31% se encuentran certificadas en ISO 9001 que es un Sistema de Gestión de Calidad aplicable a cualquier tipo de organización y que no posee ningún tipo de especialización para el rubro, pero lo más relevante y preocupante es el hecho de que el 61% de las Empresas de Alimentación Colectiva no se encuentra certificada en ningún tipo de Sistema de Seguridad Alimentaria y ni en ningún otro, lo que demuestra un gran desinterés por confirmar las competencias que se debiesen manejar en una industria que interviene directamente en la salud de los usuarios. Situación que podría explicarse además por el hecho de que las Empresas Licitantes de casinos en el proceso de selección y contratación de los servicios de alimentación no exigen ningún tipo de certificación.

- La falta de conocimiento y exigencias de los Licitadores, sumado al escaso desarrollo de la Industria de Alimentación Colectiva en Chile y específicamente en la Quinta Región Costa, generan para las empresas del rubro un desinterés por la obtención de la certificación ISO 22000. Situación que se reafirma con el caso antes expuesto de la Empresa Aramark quien sin estar certificada en algún Sistema de Inocuidad de los Alimentos ha obtenido distintas distinciones incluyendo el premio de “Buenas Prácticas de Manufactura” otorgado por la Asociación Chilena de Gastronomía (ACHIGA) el año 2011, dos años más tarde sufre un caso de intoxicación masiva pero sin embargo considera que la Norma ISO 22000 es costosa y no les proporcionará más beneficios a su organización. El desinterés y desvalorización de la certificación se debe a que en el estado actual de la Industria no genera ningún tipo de diferenciación o ventaja competitiva. Por lo que, las empresas tras un análisis de Costo-Beneficio deciden no implementar la norma.
- En la Quinta Región Costa no existen Empresas de Restauración Colectiva que hayan fallado en la obtención de la certificación en ISO 22000, solo existe una Empresa que ha optado por la Norma y aún se encuentra en proceso. Sin embargo de esta única organización se determinó en este estudio que la etapa con mayor grado de deficiencia se dio en la etapa de Implementación de la Norma, presentando problemas en cinco de nueve

elementos y/o procesos de dicha etapa. No obstante el Organismo Certificador a pesar de concordar con la etapa, atribuyó las causas a solo dos de las mencionadas por la Empresa, siendo estas la falta de capacitación del personal y deficiente infraestructura, además de insuficiente concientización desde la gerencia hasta los trabajadores.

- Aun cuando no es parte de la investigación el estudio se cruzó con el hecho de que el Estado Chileno no posee ningún registro o base de datos las Empresas de Restauración Colectiva que se desempeñan dentro del país, esta realidad puede ser atribuible al hecho de que la Autoridad de Salud otorga los permisos de funcionamiento a los establecimientos de alimentos (licitantes) y no a los concesionarios que proveen el servicio. Para la autorización sanitaria se solicita: “autorización municipal de acuerdo a plano regulador; plano o croquis de planta e instalaciones sanitarias a escala de la misma; croquis de los sistemas de eliminación del calor, olor o vapor y sistema de frío; descripción general de los procesos de elaboración; materias primas que empleará; rubros a los que se destinará; sistemas de control de calidad sanitaria con que contará; tipos de alimentos que elaborará; sistema de eliminación de desechos”¹⁶, una vez concedido el permiso se registra el establecimiento con el nombre del propietario, ubicación y giro para otorgarle un rol, el permiso es “por un plazo de tres

¹⁶ **Ministerio de Salud.** Reglamento sanitario de los alimentos (D.S.977/96). [En línea] <<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=71271&buscar=Decreto+Supremo+977>>[consulta: 22 de julio de 2013]

años contados desde su otorgamiento y se entenderá automáticamente prorrogada por períodos iguales y sucesivos a menos que el propietario o representante legal comunique su voluntad de no continuar sus actividades antes del vencimiento del término original o de sus prórrogas”¹⁷. El Seremi de Salud de la Región de Valparaíso Jaime Jamett en respuesta a la solicitud de información sobre Casinos de Alimentación Colectiva solicitado para el estudio, contesto lo siguiente: “Esta Seremi de Salud cuenta con la información de los Establecimientos Educacionales, Universidades y Hospitales con instalaciones para elaboración con consumo de alimentos autorizadas; sin embargo, respecto a los Concesionarios de los respectivos Casinos sólo se cuenta con los correspondientes a Establecimientos Educacionales que forman parte del Programa de Alimentación Escolar de la JUNAEB, esto se debe a que la Resolución Sanitaria de Autorización de Funcionamiento se otorga al Propietario o Sostenedor del Establecimiento y no a los Concesionarios”(Ver Anexo10). Como consecuencia la Autoridad se encuentra imposibilitada de tener un control adecuado y deja entrever que no existe mayor inspección de las prácticas que mantienen dichas Empresas del rubro de Alimentación, pues es común ver en medios de comunicación Noticias de intoxicaciones masivas en recintos Institucionales.

¹⁷ **Ministerio de Salud.** Reglamento sanitario de los alimentos (D.S.977/96). [En línea]
<<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=71271&buscar=Decreto+Supremo+977>>[consulta: 22 de julio de 2013]

2. Recomendaciones

- Se recomienda al Ministerio de Salud solicitar la modificación del Reglamento Sanitario de los alimentos contenido en el Decreto Supremo 977/96, para incluir en él la exigencia de Autorización Sanitaria para las empresas que proveen el servicio de alimentación, con el fin de obtener un registro de ellas, caracterizar el volumen que representan en el mercado y posibilitar la realización de un control del manejo de la inocuidad de los alimentos que van dirigidos a la población consumidora de estos servicios y así evitar y/o disminuir los casos de intoxicaciones masivas dentro del País.
- Se sugiere al Instituto Nacional de Normalización (INN) realizar una campaña de difusión de la Norma ISO 22000 a través de la concientización del peligro que genera la deficiente seguridad que existe en la preparación de alimentos que como se ha visto puede llegar incluso a producir casos de fallecimiento en los consumidores. Dicha campaña debe ir dirigida tanto a las Empresas del rubro como a los dueños de locales y/o casinos de alimentos, con el objetivo de crear conciencia alimenticia, hacer conocida a la Norma y sus beneficios para que pueda ser adoptada como un medio hacia la mejora y fortalecimiento de la inocuidad y calidad en el Mercado Nacional

BIBLIOGRAFÍA

Cámara Regional del Comercio de Valparaíso. Socios Actuales. [En línea]
<<http://www.crcpvalpo.cl/socios/socios-actuales-3/>> [Consulta 03 de marzo 2013]

Canales F.H., Alvarado E.L., Pineda E.B. Metodología de la Investigación.
Mexico: Editorial Limusa S.A. De C.V, 1986. 327p. ISBN:96-81-82273-0

Chile Comercios. Casinos Chile. [En línea]<
<http://www.chilecomercios.cl/CASINOS-EN-CHILE.htm>> [Consulta 04 de marzo 2013]

Chile produce limpio. Acuerdo de Producción limpia Servicios de Alimentación.[En línea]
<http://www.produccionlimpia.cl/medios/documentos/APL_servicios_de_alimentacion.pdf> [consulta: 25 de abril de 2013]

Diario El Observador. 21 trabajadores resultaron intoxicados en casino de Termoeléctrica Nehuenco de Quillota. [En línea]<
<http://diarioelobservador.cl/1520-21-trabajadores-resultaron-intoxicados-en-casino-de-termoelctrica-nehuenco-de-quillota>>[Consulta 20 de julio 2013]

EMOL. 150 estudiantes intoxicados por almuerzo entregado por la Junaeb en La Pintana. [En línea]<
<http://www.emol.com/noticias/nacional/2012/03/07/529575/150-estudiantes-intoxicados-por-almuerzo-entregado-por-la-junaeb-en-la-pintana.html>> [Consulta 20 de julio 2013]

EMOL. Comida en mal estado causó intoxicación masiva en liceo. [En línea]<
<http://www.emol.com/noticias/nacional/2006/10/12/232619/talca-comida-en-mal-estado-causo-intoxicacion-masiva-en-liceo.html> >[Consulta 20 de julio 2013]

FEIM. Ventajas de la Normalización. [En línea]
<http://www.feim.org/es/ventajas_norma> [Consulta 15 de marzo]

FERCO (Federación Europea de Restauración Colectiva) y EFFAT (Federación Europea de Sindicatos de Alimentos, Agricultura y Turismo). Definición de Restauración Colectiva. [En línea]< http://www.contract-catering-guide.org/es/la_rcc.html > [Consulta 15 de diciembre 2012]

Fundacionist. Norma HACCP. [En línea]
<http://www.fundacionist.cl/user/file/temas_interes/Norma_HACCP.pdf > [Consulta 10 de marzo 2013]

Herramienta para Sistemas de Calidad. ISO9000 Información. [En línea]
<<http://www.normas9000.com/index.html>> >[Consulta 12 de marzo 2013]

Instituto Nacional de Normalización. Normalización.[En línea]
<<http://www.inn.cl/fag/portada/index.php?sec=1>>. [Consultado: 18 de marzo 2013]

Instituto Nacional de Normalización. NCh3235-2011Elaboracion de los alimentos- Buenas Prácticas de Manufactura – Requisitos.[En línea]<http://www.inn.cl/noticias/Ppt_BPM_NCh3235_Liliana-Flores-J_Seminario_Inocuidad_Alimentaria.pdf> [consulta: 22 de julio de 2013]

ISO. Certification. [En línea]
<<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification.htm>> [Consulta:18 de abril 2013]

ISO. Competencia auditor. [En línea]
<http://www.iso.org/iso/resources/conformity_assessment/conformity-assessment_resources#17021> [consulta: 03 de mayo de 2013]

La Nación. 33 Afectados por intoxicación masiva n casino de la UC Temuco[En línea]< <http://www.lanacion.cl/33-afectados-por-intoxicacion-masiva-en-casino-de-la-uc-temuco/noticias/2011-08-10/164515.html>>[Consulta 20 de julio 2013]

La Tercera. Cierran casino de empresa de alimentos en San Bernardo por intoxicación masiva. [En línea]< http://noticias.latam.msn.com/cl/chile/articulo_latercera.aspx?cp-documentid=256783101> [Consulta 20 de julio 2013]

Ministerio de Salud. Reglamento sanitario de los alimentos (D.S.977/96). [En línea]
<<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=71271&buscar=Decreto+Supremo+977>>[consulta: 22 de julio de 2013]

Normas de Seguridad Alimentaria.ISO 22000 . [En línea]< <http://www.normas-seguridadalimentaria.com/iso22000-vs-iso900>> [Consulta 8 de marzo 2013]

Soler Novàs, Carles. La Soberanía alimentaria en las mesas del colegio: Revista Soberanía Alimentaria, Biodiversidad y Culturas [En línea]
<<http://revistasoberaniaalimentaria.files.wordpress.com/2011/12/final-en-pdf.pdf>>[consulta: 16 de abril de 2013]

ANEXOS

Anexo 1: Requisitos y Antecedentes solicitados por la Autoridad Sanitaria

Requisitos

- Disponer de lámparas protegidas contra rotura en sectores ubicados sobre material alimentario
- Contar con materiales de revestimiento de superficies de trabajo y equipos que no cedan sustancias tóxicas o contaminen los alimentos
- Contar con servicios higiénicos para el personal, conforme al número de trabajadores, y sin comunicación directa con la zona donde se manipulan alimentos
- Contar con lavamanos con abastecimiento de agua fría para uso del manipulador de alimentos en sector de elaboración de alimentos, dotado con dispositivo para el jabón y sistema higiénico de secado de manos
- Ubicar la instalación lejos de focos de insalubridad, olores, humo, polvo, etc. y no expuesta a inundaciones
- Contar con estantes, vitrinas u otros para mantener protegidos equipos y utensilios

- Contar con área para mantención de plaguicidas u otras sustancias tóxicas separada de la zona de elaboración, envase y almacenamiento de alimentos
- Contar con sistema eficaz de evacuación de aguas residuales
- Contar con sistemas de frío que aseguren las características propias del producto, y provistos de termómetro para el registro de su temperatura
- Contar con paredes de material impermeable, no absorbentes, lavables, de color claro, fáciles de limpiar y desinfectar, como mínimo a una altura de 1.8 metros de altura
- Contar con instalaciones eléctricas y de gas construidas, instaladas, protegidas y mantenidas de acuerdo a las normas establecidas por la autoridad competente
- Contar con las zonas de preparación de alimentos separadas de los recintos destinados a alojamientos, servicios higiénicos, vestuarios y acopios de desechos
- Contar con iluminación natural o artificial adecuada.
- Contar con ventanas y otras aberturas que impidan la acumulación de suciedad, con alféizares contruados con pendiente

- Contar con rótulos en los servicios higiénicos del personal que indiquen la obligatoriedad de lavarse las manos después de usar los servicios higiénicos
- Contar con área de recepción, selección , limpieza y preparación de las materias primas
- Contar con ventilación natural o artificial adecuada en toda la instalación
- Contar con instalaciones separadas del lugar de elaboración para el almacenamiento de desechos y materiales no comestibles.
- Contar con cielos rasos fáciles de limpiar, que impidan la acumulación de suciedad, la condensación de agua y la formación de mohos
- Contar con instalaciones, equipos y utensilios adecuados para los alimentos
- Contar con aberturas de ventilación provistas de rejillas de material anticorrosivo y que puedan retirarse para su limpieza
- Contar con un espacio definido y señalizado para la mantención de productos alimenticios no apto para el consumo humano
- Contar con pasillos de circulación amplios que permitan el desplazamiento seguro del personal
- Contar con registro de fuentes estacionales (fijas) otorgada por la seremi de salud cuando corresponda

- Contar con servicios higiénicos para el público separado por sexo
- Contar con vías de acceso y circulación dentro de la instalación o en sus inmediaciones con superficie dura, pavimentada o tratada para controlar la presencia de polvo ambiental
- Contar con pisos sólidos, atóxicos, impermeables, sin grietas, antideslizantes y fáciles de limpiar, y con pendiente hacia los desagües si corresponde
- Contar con plan de acción de emergencia en recinto de trabajo
- Contar con estructura adecuada para el proceso en cuanto a higiene y fluidez
- Contar con abastecimiento de agua potable a presión y temperatura conveniente
- Contar con área de producción
- Contar con protección contra vectores removibles en ventanas y otras aberturas
- Contar con puertas de superficie lisa y no absorbente, con cierre automático cuando proceda
- Contar con receptáculos adecuados de fácil limpieza para acumulación de desechos

- Contar con servicios higiénicos gratuitos para el público dotados de papel higiénico, dispositivos para el jabón líquido en los lavamanos y sistema higiénico de secado de manos
- Contar con servicios higiénicos para el personal, separados por sexo, bien iluminados y ventilados y a no más de 75 metros
- Contar con extintores de incendio del tipo y cantidad según norma, instalados en lugares de fácil acceso, máximo a 1.3 metros de la base del extintor al suelo y debidamente señalizados
- Contar con duchas con agua fría y caliente
- Contar con instalaciones adecuadas provista de agua fría para el lavado de local, equipos, superficies de trabajo y utensilios y agua caliente y/o vapor de agua para la limpieza de la vajilla, cubiertos y cristalería.
- Contar con área de almacenamiento de materias primas y producto terminado
- Contar con dispositivo para el jabón y sistema higiénico de secado de manos en los lavamanos de los servicios higiénicos del personal
- Contar con recinto de vestidores con casilleros conforme al número de trabajadores y separados por sexo
- Contar con lavamanos con abastecimiento de agua caliente y fría en servicios higiénicos de personal

- Contar con espacios de circulación de los trabajadores entre maquinas superior a 150 centímetros
- Contar con instalaciones apropiadas para el almacenamiento y distribución del agua potable, con protección contra la contaminación
- Cuenta con espacio para fumadores separado del sector de manipulación incluyendo expendio y almacenamiento con ventilación natural o artificial adecuada

Antecedentes

- Comprobante de pago de sistema de alcantarillado público o resolución de la obra de alcantarillado particular
- Número de registro de la fuente estacionaria otorgado por la autoridad sanitaria correspondiente
- Plano o croquis de planta e instalaciones sanitarias a escala
- Descripción general de los procesos de elaboración
- Certificado de competencia de manejo de calderas y generadores de vapor otorgado por la seremi de salud
- Croquis o memoria técnica de sistema de frio
- Programa de prevención de plagas

- Listado de alimentos
- Croquis o memoria técnica de los sistemas de eliminación de calor, olor o vapor según corresponda
- Declaración de emisiones de la fuente estacionaria cuando corresponda
- Sistema de control de calidad sanitaria con que contara
- Plan de limpieza y desinfección de zonas, equipos y otros que corresponda
- Contar con registro de los equipos electrógenos cuando el consumo sea mayor a 4.8 kilos por hora otorgado por la Seremi de Salud
- Autorización municipal de acuerdo al plano regulador
- Comprobante de pago de agua potable de red pública o resolución de la obra de agua potable particular
- Sistema de eliminación de desechos

Anexo 2: Formulario de Cotización



Bureau Veritas Certification

APPLICATION

Food Sector Standards:

BRC Global Standards / ISO 22000 / FSSC 22000

Bureau Veritas Certification Local Office Address

--



Before we can prepare a written estimate of costs we need certain information about your organisation and staff, so if you will please complete the application form and return it by e mail, we will then submit a quotation tailored exactly to your situation. All information supplied will be treated with strict confidence. Your application does not commit you to using our services and no application fees are charged.

Please select from the drop down box which certification you require: FSSC Scheme

Other

SECTION A

COMPANY DETAILS

Company Name or Head Office		Company Registration Number:
Company Address:		
Post code:	E Mail Address :	
Telephone Number :	Mobile Number:	
Contact Name:	Job Title:	
If more than 1 site please detail each site address		
		BRC site number IFS registration number Other:

PRODUCTS AND SERVICES (please detail the products you produce and /or the services you provide)

Number of product types please list products
Number of Production Lines
Number of Vehicles (BRC - Storage & Distribution)

DRAFT SCOPE (Please note that this description will be the Certification scope shown on the Approval Certificate issued by Bureau Veritas Certification.)

NUMBER OF EMPLOYEES:

	Head office	Site 2 Name	Site 3 Name	Site 4 Name	Site 5 Name	Site 6 Name	Site 7 Name	Site 8 Name	Site 9 Name	Site 10 Name
1 Administration/Office										
2. Production/Processing										
3. Maintenance/Service										
4. Logistics										
4.1 Drivers (BRC - Storage & Distribution)										
TOTAL										
Seasonal:										
Temporary:										
Subcontracted:										

WORK PATTERN (for shift working please detail shift times and the number of employees per shift i.e days, nights, 6am-2pm , 2pm -10pm)

Employees Shift 1		Employees Shift 3	
Employees Shift 2		Employees Shift 4	

Premises & Location

Please state the size of the production facilities (in sq metres) m2
Please state the size of any warehouse facilities on site (in sq metres) m2
Please state location of facilities i.e. industrial estate
If any part of the site is sub let or under different management , please give details

SF01 - Food Schemes Application Form - Issue 4 - 09/07/2012



SECTION B

Please Detail the processes/activities involved in manufacture/service:

1. Incoming Materials (please list the main materials/and or ingredients)

3. Product Storage – (please give details of on site product storage including in process)

4. Building and Site Aspects (Please give any significant details, e.g., Any neighbour whose activity may effect operation, etc)

5. Waste and Discharges (Please list main wastes and effluents)

6. Transport (Please give details of transport and/or distribution etc.)

7. Sub Contracted Activities (Please detail any subcontract activities i.e.: maintenance, calibration, delivery, transport etc.).

SECTION C

HACCP (please give details of number of HACCP plans and any CCP's identified

HACCP Plan 1

HACCP Plan 2

HACCP Plan 3

HACCP Plan 4

HACCP Plan 5

HACCP Plan 6

Do you have documented PRP's in place

(please detail)

SECTION D

Current & Other Management Systems (Please detail current and other management systems you have)

Standard (i.e. 9001, 14001)

If you are certified to the standard please give details	If yes:	If yes:	If yes:
A. Certification Body:	A.	A.	A.
B. Standard:	B.	B.	B.
C. Approval Date:	C.	C.	C.
D. Expiry Date:	D.	D.	D.
E. Copy of certificate attached (required for transfer of certification)	E.	E.	E.

TARGET DATE FOR AUDIT:

AUTHORISED SIGNATORY:

POSITION

DATE

THANK YOU FOR COMPLETING THIS APPLICATION FORM



Stand-Alone	Preparation & Planning	On-site audit	Report
Initial Audit - Stage 1 – Print MD			
Certification Audit – Stage 2 - Print MD →			
Surveillance Audit – Print MD		Annual	
Re – Certification Audit - Print MD →			
Combined Audit:	Preparation & Planning	On-site audit	Report
Standard -			
Initial Audit Stage 1 – Print MD			
Certification Audit – Stage 2 - Print MD →			
Surveillance Audit – Print MD		Annual	
Re – Certification Audit - Print MD →			

Transfer of Certification(Please refer to BMS procedures)

Is this application a transfer from another accredited certification body	NO
Name of Certification Body	
Is the transfer within the current certification cycle	NO
Is the transfer at re certification stage	YES
Comments	

Re Certification including transfer Stage 1

Is a full on site stage 1 to be carried out	YES
Is an on site documentation review to be carried out	NO
Is an off site documentation review to be carried out	NO
Stage 1 audit is not carried out	YES
Please justify the above answers	

The MD- and code allocation is performed by:	
Position:	
Bureau Veritas Certification office:	
Sign & date:	

APPROVAL BY THE FOOD COMPETENCE CENTRE or Qualified CONTRACT REVIEWER

Comments & Remarks:

Note 1	
Note 2	

This review is done by:	
Position:	
Bureau Veritas Certification office:	
Sign & date:	

BRC ANNUAL CONTRACT REVIEW/AUDITOR ROTATION CHECK AND REVIEW

Changes to Scope, to Product or Product Categories	YES	Comments
Confirm auditor has not completed > 3 audits	YES	
Confirm Number of Employees		
Comments (include any changes in MD)		
Date of review		
Reviewed by		

Anexo 3: Imagen de certificado extendido por Bureau Veritas



Anexo 4: Norma Internacional ISO 22000:2005

ISO 22000

Alcance y campo de aplicación

Esta Norma es de aplicación a cualquier organización independiente de su tamaño, y que se encuentren dentro de cualquier aspecto de la cadena alimentaria, y permite a una organización:

- Planificar, implantar, operar mantener y actualizar un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.*
- Demostrar conformidad con los requisitos legales y reglamentarios aplicables en materia de inocuidad de los alimentos*
- Evaluar y valorar los requisitos del cliente y demostrar la conformidad con aquellos requisitos del cliente mutuamente acordados, en lo que se refiere a la inocuidad de los alimentos, con objeto de aumentar la satisfacción del cliente.*
- Comunicar eficazmente los temas referidos a la inocuidad de los alimentos a sus proveedores, clientes y partes interesadas pertinentes en la cadena alimentarias.*
- Asegurarse de su conformidad con la política de la inocuidad de los alimentos declarada.*
- Demostrar tal conformidad a las partes interesadas pertinentes, y*
- Buscar una certificación externa que garantice su cumplimiento.*

Todos los requisitos de esta norma son genéricos (no están desarrollados específicamente para un tipo de industria, o sector).

Normas para la consulta.

Para la aplicación de esta norma es indispensable la consulta de la norma ISO 9000: 2000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabularios.

2.11.3.- Términos y definiciones.

Además de los establecidos en la norma ISO 9000, se establecen los siguientes específicos de la ISO 22000:

- *Inocuidad de los alimentos*

Concepto que implica que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparan y/o consumen de acuerdo con el uso previsto.

NOTA La inocuidad de los alimentos es relativa a la ocurrencia de peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos y no incluye otros aspectos relativos a la salud humana, por ejemplo, la desnutrición.

- *Cadena alimentaria*

Secuencia de las etapas y operaciones involucradas en la producción, procesamiento, distribución, almacenamiento y manipulación de un alimento y sus ingredientes, desde la producción primaria hasta el consumo.

NOTA La cadena alimentaria también incluye la producción de materiales destinados a estar en contacto con los alimentos o con las materias primas.

- *Peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos*

Agente biológico, químico o físico presente en un alimento, o la condición en que éste se halla, que puede ocasionar un efecto adverso para la salud

NOTA El término “peligro” no se debe confundir con el término “riesgo” el cual, en el contexto de la inocuidad de los alimentos, significa una función de la probabilidad de que se produzca un efecto adverso para la salud (por ejemplo enfermar) y la gravedad de ese efecto (muerte, hospitalización, baja laboral, etc.) cuando estamos expuestos a un peligro especificado. En la Guía ISO/IEC 51 “riesgo” está definido como la combinación de la probabilidad de ocurrencia de un daño y de la severidad de ese daño.

- *Política de la inocuidad de los alimentos*

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la inocuidad de los alimentos tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

- *Producto terminado*

Producto que no será objeto de ningún tratamiento o transformación posterior por parte de la organización.

NOTA Un producto que será sometido a tratamiento o transformación posterior por otra organización es un producto final en el contexto de la primera organización y una materia prima o un ingrediente en el contexto de la segunda organización.

- *Diagrama de flujo*

Presentación esquemática y sistemática de la secuencia de etapas y de su interacción

- *Medida de control*

Acción o actividad que puede realizarse para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.

- *Programa de prerrequisito*

Condiciones y actividades básicas que son necesarias para mantener a lo largo de toda la cadena alimentaria un ambiente higiénico apropiado para la producción, manipulación y provisión de productos finales inocuos y alimentos inocuos para el consumo humano.

NOTA Los PPR necesarios dependen del segmento de la cadena alimentaria en el que opera la organización y del tipo de organización. Son ejemplos de términos equivalentes: Buenas Prácticas Agrícolas (BPA), Buenas Prácticas, Buenas Prácticas de Fabricación/Manufactura (BPF, BPM), Buenas Prácticas de Higiene (BPH), Buenas Prácticas de Producción (BPP), Buenas Prácticas de Distribución ((BPD), y Buenas Prácticas de Comercialización (BPC).

- *Programa de prerrequisitos de operación*

PPR identificado por el análisis de peligros como esencial para controlar la probabilidad de introducir peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos

y/o la contaminación o proliferación de peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos en los productos o en el ambiente de producción

- *Punto crítico de control*

Etapas en las que puede aplicarse un control y que son esenciales para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable

- *Límite crítico*

Criterio que diferencia la aceptabilidad de la inaceptabilidad.

NOTA Los límites críticos se establecen para determinar si un PCC sigue bajo control. Si se excede o infringe un límite crítico, a los productos afectados se los considera potencialmente no inocuos.

- *Seguimiento*

Llevar a cabo una secuencia planificada de observaciones o mediciones para evaluar si las medidas de control están funcionando según lo previsto.

- *Corrección*

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA Para el propósito de esta Norma Internacional, una corrección se refiere a la manipulación de productos potencialmente no inocuos, y por lo tanto puede efectuarse conjuntamente con una acción correctiva.

NOTA 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, reprocesado, procesado posterior, y/o eliminación de las consecuencias adversas de la no conformidad (por ejemplo la disposición para otro uso o un etiquetado específico).

- *Acción correctiva*

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

NOTA1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA2 La acción correctiva incluye el análisis de las causas y se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.

- *Validación*

Obtención de evidencia de que las medidas de control gestionadas por el plan HACCP y por los PPR operativos son capaces de ser eficaces

- *Verificación*

Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

- *Actualización*

Actividad inmediata y/o planificada para asegurar la aplicación de la información más reciente.

Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

- *Requisitos generales.*

La organización debe de establecer, documentar y mantener un sistema eficaz de gestión de la inocuidad de los alimentos, y actualizarlo cuando sea necesario.

- *Requisitos de la documentación.*

Generalidades

La documentación del SGIA debe de incluir:

- *Declaraciones documentales de una política de la inocuidad de los alimentos y de objetivos relacionados.*
- *Procedimientos documentados y registros requeridos por esta norma internacional.*
- *Documentos que la organización necesita para asegurarse del eficaz desarrollo, implementación y actualización del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.*

- *Control de los documentos.*

Los documentos del SGIA deben de estar controlados., los registros deben de controlarse.

- *Control de los Registros.*

Los registros deben de establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SGIA.

Responsabilidad de la dirección

- *Compromiso de la dirección.*

La alta dirección de la empresa debe de proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGIA así como de su mejora continua.

- *Política de inocuidad de los alimentos.*

La alta dirección se asegurará que la política de la inocuidad de los alimentos es entre otros:

- *Es conforme con los requisitos legales, y los acordados mutuamente con los clientes, en lo referente a la inocuidad de los alimentos.*
- *Se comunica, implementa y mantiene en todos los niveles de la Organización.*
- *Se revisa para su continua adecuación*
- *Está respaldada por objetivos medibles.*

- *Planificación del SGIA*

La alta dirección se asegura que la planificación del SGIA cumple los requisitos del apartado 2.4.

- *Responsabilidad y autoridad.*

La alta dirección se asegurará que están definidas y comunicadas las responsabilidades en la organización.

- *Líder del equipo de la inocuidad de los alimentos.*

La alta dirección debe de asignar un líder del equipo de inocuidad de los alimentos. Este debe tener responsabilidad para dirigir el equipo, asegurar la formación.

- *Comunicación.*
- *Comunicación externa.*

La organización debe de establecer e implementar y mantener disposiciones eficaces para comunicarse con Proveedores y contratistas, Clientes o consumidores, Autoridades legales, Otras organizaciones afectadas por la eficacia o actualización del SGIA.

- *Comunicación interna.*

La organización debe de establecer e implementar y mantener pautas eficaces para la comunicación con el personal sobre las cuestiones que afectan a la inocuidad de los alimentos.

- *Preparación y respuesta ante emergencias*

La alta dirección establecerá, implantará y mantendrá procedimientos para gestionar potenciales situaciones de emergencia y accidentes que puedan afectar a la inocuidad de los alimentos.

- *Revisión por la dirección*

La alta dirección debe de revisar a intervalos planificados la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

Información para la revisión. La información de entrada para la revisión por la dirección debe de incluir entre otras información sobre las acciones de seguimiento de las revisiones por la dirección previas, los análisis de los resultados de las actividades de verificación.

- *Resultados de la revisión.*

Los resultados de la revisión por la dirección deben de incluir las decisiones y acciones relacionadas con el aseguramiento de la inocuidad de los alimentos, la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos, las necesidades de recursos, las revisiones de la política de la inocuidad de los alimentos de la organización y los objetivos relacionados.

Gestión de los recursos

- *Provisión de recursos.*

La organización debe proporcionar los recursos adecuados para establecer, implementar y actualizar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

- *Recursos humanos.*

- *Generalidades*

El equipo de la inocuidad de los alimentos y demás personal que realice actividades que afecten a la inocuidad de los alimentos debe de ser competente y debe de tener la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

- *Competencia, toma de conciencia y formación*

La organización debe identificar la competencia necesaria para el personal cuyas actividades afectan a la inocuidad de los alimentos, proporcionar formación o tomar otras acciones para asegurarse que el personal tiene la competencia necesaria, esta adecuadamente formado,...

- *Infraestructura.*

La organización debe de proporcionar los recursos para establecer y mantener la infraestructura necesaria para implementar la norma.

- *Ambiente de trabajo.*

La organización debe de proporcionar los recursos necesarios para establecer y mantener el ambiente de trabajo necesario para implementar esta norma.

Planificación y realización de productos inocuos.

- *Generalidades*

La organización debe de planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización de productos inocuos. Debe de implementar, operar y asegurar la eficacia de las actividades planificadas y de cualquier cambio en las mismas. Esto incluye los PPR operativos y el plan APPCC.

- *Programas de prerequisites (PPR)*

La organización debe de establecer e implantar y mantener uno o más PPR para ayudar a controlar la probabilidad de introducir peligros para la inocuidad de los alimentos en el producto.

Para determinar y aplicar los PPR, la organización debe de tener en cuenta: los requisitos legales y reglamentarias, los requisitos del cliente, las directrices reconocidas, los principios y códigos del Codex Alimentarius, las normas internacionales, nacionales o propias del sector,...

- *Pasos preliminares para permitir el análisis de peligros.*
- *Generalidades*

Se recopilará toda la información necesaria para llevar a cabo el análisis de peligros. Esta información debe ser mantenida, actualizada y documentada. Se mantendrán registros.

- *Equipos de la inocuidad de los alimentos.*

La organización debe de designar un equipo de la inocuidad de los alimentos. Este equipo debe de ser multidisciplinar.

- *Características del producto.*

Materias primas, ingredientes y materiales en contacto con el producto.

Todas las materias primas, los ingredientes, y los materiales en contacto con el producto deben de ser descritos y actualizados en documentos con el detalle necesario para poder determinar el análisis de peligros.

Características de los productos finales.

Las características de los productos finales deben describirse documentalmente y actualizarse hasta el grado que sea necesario para llevar a cabo el análisis de peligros.

- *Uso previsto*

Se describirán documentalmente el uso previsto del producto final, la manipulación razonablemente esperada del producto final, y en su caso cualquier manipulación inapropiada o no intencionada, pero razonablemente esperada, para llevar a cabo el análisis de peligros.

Para cada producto se identificarán los grupos de usuarios, los grupos de consumidores, y se considerarán a los grupos de consumidores conocidos y especialmente vulnerables a peligros específicos asociados a la inocuidad de los alimentos.

- *Diagrama de flujo, etapas del proceso y medidas de control.*
- *Diagramas de flujo.*

Se deben de preparar los diagramas de flujo para los productos o las categorías de proceso abarcados por el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

Los diagramas de flujo deben de ser claros, precisos y suficientemente detallados.

- *Descripción de las etapas del proceso y de las medidas de control.*

Para el análisis de peligros se tendrán en cuenta la descripción de los procedimientos, parámetros de control de proceso que puedan influir en la inocuidad de los alimentos. Igualmente aquellos requisitos externos (legales, del clientes,..) que pueden afectar a la elección y rigurosidad de las medidas de control.

- *Análisis de peligros*
- *Generalidades.*

El equipo de la inocuidad de los alimentos debe de llevar un análisis de peligros para determinar cuales son los peligros que necesitan ser controlados, el nivel de control requerido para asegurar la inocuidad de los alimentos y que combinación de medidas de control se requieren.

- *Identificación de peligros y determinación de los niveles aceptables.*

Se deben de identificar y de registrar todos los peligros que afectan a la inocuidad de los alimentos en relación con el producto, proceso, instalaciones,..

Cuando se identifican los peligros se deben considerar las etapas precedentes y siguientes a la operación especificada, los equipos del proceso, servicios asociados y el entorno, y los eslabones precedentes y siguientes en la cadena alimentaria.

Para cada peligro identificado, se debe de identificar cuando sea posible, el nivel aceptable del peligro.

- *Evaluación de peligros.*

Para cada uno de los peligros establecidos se deberá llevar a cabo una evaluación de los peligros, para determinar si su eliminación o reducción a niveles aceptables es esencial para la producción de un alimento inocuo, si es necesario su control para que se cumplan los niveles aceptables definidos.

- *Selección y evaluación de las medidas de control.*

En base a la evaluación de peligros, se deben seleccionar una apropiada combinación de medidas de control, que sea capaz de prevenir, eliminar o reducir estos peligros. Las medidas de control seleccionadas deben clasificarse según necesiten ser gestionadas a través del PPR operativo, o mediante el plan APPCC.

- *Establecimiento de los programas de prerrequisitos operativos - PPR operativos.*
- *Establecimiento del Plan APPCC*

El Plan debe de estar documentado e incluir la siguiente información para cada punto de control (PCC)

- *Identificación de los puntos críticos de control – PCC*

Para cada peligro controlado por el APPCC se deben de identificar los PCC para las medidas de control identificadas.

- *Determinación de los Límites Críticos para los puntos críticos de control.*

Se establecerán Límites críticos para el seguimiento establecido de cada PCC.

- *Sistema para el seguimiento de los puntos críticos de control.*

Se establecerá un sistema de seguimiento para cada PCC.

- *Acciones efectuadas cuando los resultados del seguimiento superan los límites críticos.*

Las acciones planificadas a desarrollar cuando se superan los LC han de estar documentadas en el APPCC. Las acciones han de considerar que se identifica la causa de la NC, que los parámetros no controlados en el PCC se ponen de nuevo bajo control y que se previene que vuelva a ocurrir.

- *Actualización de la información preliminar y de los documentos que especifican los PPR y el plan APPCC.*

Si es necesario, el Plan APPCC y los PPR , los procedimientos e instrucciones se actualizarán.

- *Planificación de la verificación*

Se debe definir el propósito, el método, la frecuencia y responsabilidades para las actividades de verificación

- Sistema de Trazabilidad

El sistema de trazabilidad ha de permitir la identificación de Lotes de productos y su relación con los Lotes de materias primas, registros de procesamiento y entrega. El sistema debe permitir identificar el material que llega de los proveedores inmediatos y la ruta inicial de distribución del producto final.

- Control de no conformidades
- Correcciones

La organización debe asegurarse que cuando se superan los PCC o hay una pérdida en el control de los PPR operativos, los productos afectados se identifican y controlan en lo que conciernen a su uso y liberación.

- Acciones correctivas

Los datos relativos al seguimiento de los PPR operativos y los PCC deben evaluarse por personas designadas con los conocimientos y la autoridad suficientes para iniciar acciones correctivas.

- Manipulación de productos potencialmente no inocuos.
- Generalidades.

La organización manipulará los productos no conformes tomando las medidas adecuadas para prevenir que entren en la cadena alimentaria, a menos que sea posible asegurarse que los peligros han sido reducidos a los niveles aceptables definidos, los peligros serán reducidos a niveles aceptables identificados antes de su ingreso en la cadena alimentaria (7.4.2), a pesar de la No conformidad, el producto todavía cumple los niveles aceptables en relación a la inocuidad.

- *Evaluación para la liberación.*

Cada lote de productos no afectado por la no conformidad solo debe ser liberado como inocuo cuando aplique cualquiera de las condiciones siguientes, otra evidencia aparte del sistema de seguimiento demuestra que las medidas de control han sido eficaces, la evidencia muestra que el efecto combinado de las medidas de control para ese producto en particular con el desempeño previsto (a niveles aceptables). Los resultados de muestreo y análisis de producto para la verificación demuestran que el lote de producto cumple con los niveles aceptables para los peligros relacionados.

- *Disposición de productos no conformes.*

Tras la evaluación si el producto es no conforme para su liberación, debe someterse a una de las siguientes actividades; reprocesado, o posterior procesado para reducir los peligros o eliminarlos, o destrucción y/o disposición como desecho.

- *Retirada de productos.*

Los productos retirados deben salvaguardarse, o mantenerse bajo supervisión hasta que se hayan destruido, reprocesado o se determine que son inocuos.

Validación, verificación y mejora del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

- *Generalidades*

El equipo de la inocuidad de los alimentos, debe de planificar e implementar los procesos necesarios para validar las medidas de control, y para verificar y mejorar el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.

- *Validación de las combinaciones de medidas de control.*

Con anterioridad a la implementación de las medidas de control a ser incluidas en los PPR operativos y el plan APPCC y después de cualquier cambio en ellos, la organización debe validar que las medidas de control seleccionadas son capaces de alcanzar el control pretendido de los peligros, las medidas de control son eficaces y permiten, cuando se combinan, asegurar el control de los peligros.

- *Control del seguimiento y la medición.*

Deben existir evidencias de que los equipos de seguimiento y medición especificados son adecuados para asegurar el desempeño de los procedimientos de seguimiento y medición.

- *Verificación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.*
- *Auditoría interna.*

La organización debe de llevar acabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma, y se implementa y actualiza eficazmente.

- *Evaluación de los resultados individuales de verificación*

Se deben de evaluar los resultados individuales de la verificación planificada. Si la verificación no demuestra conformidad con lo planificado, la organización debe de tomar acciones para alcanzar la conformidad requerida.

- *Análisis de los resultados de las actividades de verificación.*

Se deben de analizar los resultados de las actividades de verificación, incluyendo los resultados de las auditorías internas y externas.

- *Mejora continua.*

La alta dirección debe de asegurarse que se mejora continuamente la eficacia del sistema, mediante el uso de la comunicación, la revisión por la dirección, la auditoría interna, la evaluación de los resultados individuales de la verificación, el análisis de los resultados de las actividades de verificación, la validación de las combinaciones de las medidas de control, las acciones correctivas y la actualización del sistema de gestión.

- *Actualización del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos.*

La alta dirección debe de asegurarse de que el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos se actualiza constantemente.

Anexo 5: Base de Datos de Empresas de Restauración Colectiva Quinta Región Costa

N°	EMPRESAS DE RESTARACION COLECIVA
1	HENDAYA
2	SOC DE SERVICIOS DE ALIMENTACION S A
3	RACIOSIL ALIMENTOS S A
4	ADMINISTRADORA DE CASINOS ALIMENTOS MUNALCOT LTDA.
5	NUTRICIÓN Y ALIMENTOS S.A.
6	GRUPO SEPER
7	NUTRIFOOD
8	SODEXO
9	COMPASS GROUP
10	CENTRAL DE RESTAURANTES ARAMARK
11	SERVEX
12	GASTRONOMIA Y ALIMENTACION G.A
13	ALIMENTOS PACIFICO LTDA.

Anexo 6: Ejemplar de Encuesta

Encuesta

La presente encuesta es producto de una tesis de investigación sobre la ISO 22000 por parte de alumnas de la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad de Valparaíso. El propósito es determinar las distintas problemáticas de las Empresas de Restauración Colectiva al momento de querer obtener la certificación ISO 22000.

EL PROPÓSITO DE LA ENCUESTA ES EMINENTEMENTE ACADÉMICO Y TODA LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA ES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL

Dirección casa matriz.....

Dirección sucursal región de Valparaíso.....

Número de sucursales.....

Producción in situ o transportada

Tipo de empresa (pequeña, mediana o grande).....

Facturación neta anual aproximadamente:

- a) \$0 - \$ 54.738.096
- b) \$54.760.903,54 – \$570.188.500
- c) \$570.211.307,5 - \$2.280.754.000
- d) \$2.280.776,808 o Más

**UF al primero de febrero: \$22.807,54

1. ¿Cuáles son los sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad Alimentaria con los que trabaja la Empresa actualmente?

- a) HACCP
- b) ISO 9001
- c) BRC/IFS
- d) ISO 22000
- e) Ninguno
- f) Otro

2. La Empresa conoce sobre la Norma ISO 22000:

- a) Los beneficios que esta otorga al obtenerla
- b) Los sistema que esta integra
- c) Que es un sistema de gestión de inocuidad de alimentos
- d) Todas las anteriores
- e) Nada
- f) Otras, Especificar.....

3. Si su respuesta fue "NADA" ¿Sobre qué ámbitos le gustaría ser capacitado en ISO 22000? (Marque TODAS las que considere correctas) después de contestar diríjase a la pregunta N°9

_____Pre-requisitos

_____Implementación

_____Beneficios

_____Organismos Certificadoras

_____No le interesa (Fin de la encuesta)

4. ¿A través de qué Organismo Certificador ha intentado obtener la certificación ISO 22000?

- a) Bureau Veritas
- b) LGAI Chile
- c) SGS Chile Ltda.
- d) Aenor Chile S.A
- e) LRQA
- f) LSQA
- g) TUV Rheinland Chile S.A.
- h) INCOTEC
- i) No ha intentado implementarla

5. Si su respuesta en la pregunta anterior fue “No ha intentado implementarla”

¿Por qué no lo ha intentado? (Continúe en la pregunta N°9)

- a) No es obligación tenerla
- b) Es costosa su implementación y la empresa no cuenta con tales recursos.

- c) No cree que la norma proporcione más beneficios a su empresa.
- d) La empresa no cumple con los pre- requisitos exigidos para comenzar el proceso de certificación
- e) Cree que hay otros sistemas de certificación igual o más beneficiosos
- f) Otra.....

6. ¿Por qué tomaron la decisión de implementar la normativa ISO 22000?

- a) Por los beneficios que ofrecía
- b) Por obtener una Ventaja Competitiva frente a la competencia
- c) Obtener una mayor seguridad alimentaria
- d) Porque me lo exigían los concesionarios
- e) Por querer ingresar a mercados más competitivos fuera del país.

7. En Chile, la Empresa al obtener la certificación ISO 22000 ¿cuál de los beneficios que esta norma ofrece obtuvo? (Marque TODAS las que considere correctas)

_____ Minimiza peligros alimentarios

_____ Disminuye costos de operación

_____ Mejora la calidad de los productos

_____ Estandarizar procesos

_____ Obtener una ventaja competitiva

_____ Mayor motivación del personal

_____ Producción racional

_____ Control sobre los procesos internos

_____ Mejorar la imagen de marca

_____ Diferenciarse de la competencia

_____ Ninguno

_____ No logro certificarse

_____ En proceso de certificación

8. Si la Empresa está en proceso de certificación o no logro la certificación
¿En qué etapa del proceso presentaron dificultades? (Marque TODAS las
que considere correctas)

_____ No cumplían los pre-requisitos

_____ No se encontraban definidos de manera correcta los campos de
Aplicación

- ☐ No tenían una adecuada definición de la política de la inocuidad de los alimentos
- ☐ No se definieron de forma adecuados los posibles riesgos
- ☐ Tenían problemas en el grado de aceptación de los riesgos
- ☐ No tenían una adecuada implementación HACCP
- ☐ Presentaban deficiencias en el sistema de documentación
- ☐ No contaban con personal capacitado en sistema de inocuidad
- ☐ Inadecuado sistema de definición de diagrama de flujo
- ☐ Deficiente infraestructura
- ☐ Calidad de las materias primas no adecuadas a los requisitos de la norma
- ☐ Deficiencias en las medidas de control
- ☐ Problemas de comunicación del proceso de certificación
- ☐ Acciones correctivas deficientes
- ☐ Retiro tardío de productos
- ☐ Implementación deficiente de auditorías internas
- ☐ Sistema de gestión inocuidad alimentaria no presenta actualizaciones continuas
- ☐ Deficiencia en la revisión continúa de las acciones correctivas

9. La Empresa ¿Ha logrado posicionarse en otros países?

a) Latinoamericanos

- b) Norteamericanos
- c) Europeos
- d) Asiáticos
- e) Africanos
- f) Oceánicos
- g) No ha intentado salir al extranjero
- h) No logro posicionarse en el extranjero

10. ¿Qué condiciones considera que fueron útiles para el posicionamiento?

(Marque TODAS las que considere correctas)

- _____ Haber tenido las mismas o más certificaciones de calidad y/o seguridad que la competencia.
- _____ Fuerte imagen de Marca en el país de origen
- _____ Haber contado con personal adecuado
- _____ Haber tenido materias primas de primera calidad
- _____ Infraestructura de calidad

11. Si su respuesta en la pregunta N° 9 fue “No logro posicionarse en el extranjero. ¿Por qué motivos cree que no logro posicionarse?

- a) Por no haber tenido una ventaja competitiva frente a los competidores
- b) Por desconocimiento del nuevo mercado

- c) Por una fuerte competencia
- d) Normas del país extranjero más exigentes que en Chile.
- e) Altas barreras de entrada

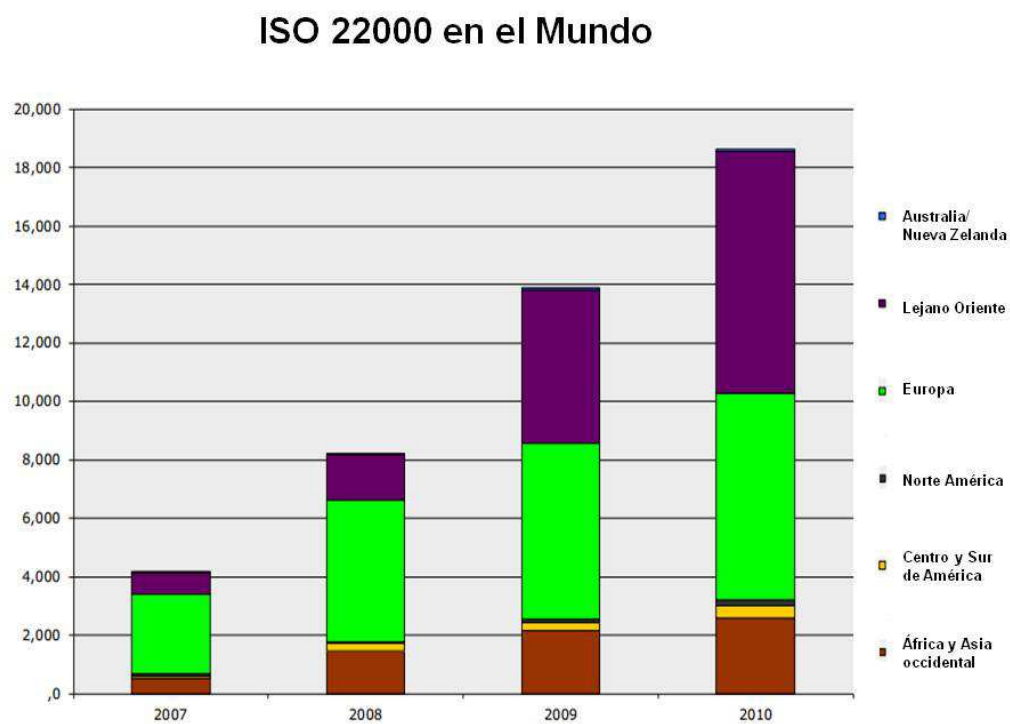
12. Si su respuesta en la pregunta N° 9 fue “No ha intentado salir al extranjero”

¿Por qué no lo ha intentado?

- a) No cree tener las ventajas competitivas suficientes
- b) No está dentro de su presupuesto
- c) No ha encontrado un mercado atractivo
- d) El mercado nacional cubre las expectativas de la empresa

FIN DE LA ENCUESTA

Anexo 7: ISO 22000 a Nivel Mundial



Fuente: International Organization for Standardization (ISO) ¹⁸

¹⁸ ISO. Management systems for food safety. [En línea]
<http://www.iso.org/iso/home/standards_development/list_of_iso_technical_committees/tc34sc17home.htm> [Consulta: 18 de abril 2013]

Anexo 8: Ranking de Países con ISO 22000

Los 10 países con los certificados ISO 22000-2010

1	China	5575
2	Grecia	1197
3	Turquía	1088
4	India	1020
5	Taipei Chino	948
6	Rumania	641
7	Polonia	629
8	Japón	482
9	España	364
10	Egipto	276

Fuente: International Organization for Standardization (ISO)¹⁹

¹⁹ ISO. Management systems for food safety.[En línea]
<http://www.iso.org/iso/home/standards_development/list_of_iso_technical_committees/tc34sc17home.htm>[Consulta:18 de abril 2013]

Anexo 9: Titulares de Noticias de Intoxicaciones en Casinos

Santiago 15 de Marzo 2013

“Cierran casino de empresa de alimentos en San Bernardo por intoxicación masiva”²⁰

La Seremi de Salud Metropolitana decretó la prohibición de elaborar alimentos en el casino de la empresa Soprole (perteneciente a la concesionaria Aramark), de San Bernardo, luego de que ayer 22 trabajadores resultaran intoxicados por el consumo de alimentos.

Quillota 09 de noviembre 2012

“21 trabajadores resultaron intoxicados en casino de Termoeléctrica Nehuenco de Quillota”²¹

Esta intoxicación masiva es atribuida al consumo de alimentos en el casino de la Termoeléctrica Nehuenco de Quillota.

²⁰ **La Tercera.** Cierran casino de empresa de alimentos en San Bernardo por intoxicación masiva. [En línea]< http://noticias.latam.msn.com/cl/chile/articulo_latercera.aspx?cp-documentid=256783101> [Consulta 20 de julio 2013]

²¹ **Diario El Observador.** 21 trabajadores resultaron intoxicados en casino de Termoeléctrica Nehuenco de Quillota. [En línea]< <http://diarioelobservador.cl/1520-21-trabajadores-resultaron-intoxicados-en-casino-de-termoelctrica-nehuenco-de-quillota>>[Consulta 20 de julio 2013]

Santiago 06 de Marzo 2012

“150 estudiantes intoxicados por almuerzo entregado por la Junaeb en La Pintana”²²

Según la institución los alimentos fueron proporcionados por la empresa Sojs y se habrían encontrado en mal estado.

Temuco 10 de agosto 2011

“33 Afectados por intoxicación masiva en casino de la UC Temuco”²³

Seremi de Salud prohibió el funcionamiento del recinto. Directora de la Universidad asegura que en "4 años de operación jamás habíamos tenido problemas".

²² **EMOL.** 150 estudiantes intoxicados por almuerzo entregado por la Junaeb en La Pintana. [En línea]< <http://www.emol.com/noticias/nacional/2012/03/07/529575/150-estudiantes-intoxicados-por-almuerzo-entregado-por-la-junaeb-en-la-pintana.html>> [Consulta 20 de julio 2013]

²³ **La Nación.** 33 Afectados por intoxicación masiva n casino de la UC Temuco[En línea]< <http://www.lanacion.cl/33-afectados-por-intoxicacion-masiva-en-casino-de-la-uc-temuco/noticias/2011-08-10/164515.html>>[Consulta 20 de julio 2013]

Talca 12 de Octubre 2006

“Comida en mal estado causó intoxicación masiva en liceo”²⁴

Cerca de 40 alumnas y dos profesoras del colegio "Marta Donoso Espejo" fueron derivadas al Hospital Regional por presentar náuseas, vómitos e indigestión.

²⁴ **EMOL.** Comida en mal estado causó intoxicación masiva en liceo. [En línea]<
<http://www.emol.com/noticias/nacional/2006/10/12/232619/talca-comida-en-mal-estado-causo-intoxicacion-masiva-en-liceo.html>>[Consulta 20 de julio 2013]

ANEXO 10: Respuesta de la Seremi de Salud



10/05/2013 16:53:10

SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD - REGIÓN DE VALPÁRAISO

COMPROBANTE DE RESPUESTA LEY 20.285

A través de este documento, se da respuesta a su solicitud de información ley de transparencia ingresada en el Sistema Trámite en Línea de la Autoridad Sanitaria de la Región de Valparaíso.

Trámite	1240061
Respondido por	LUZ IRBNE CATALAN REYES
SOLICITANTE	
Nombre	TABATA ALEJANDRA ACEITON PEREZ
Rut	17149967-4
Teléfono	-
Email	tabata.aceiton@gmail.com
Dirección	-

SOLICITUD DE INFORMACION LEY DE TRANSPARENCIA

Área	INOCUIDAD Y CALIDAD DE LOS ALIMENTOS
Tema	CALIDAD FISICOQUIMICA DE LOS ALIMENTOS
Fecha de ingreso	14/04/2013 10:46

DETALLE

Junto con saludar cordialmente, nos dirigimos a ustedes en calidad de alumnas testistas de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Valparaíso, para solicitar un listado con los nombres y rut de casino de alimentación que atiendan universidades, colegios, hospitales, que se encuentran en funcionamiento vigente en las comunas de Concón, Viña del Mar, Valparaíso y Quilpué. Esta documentación necesaria para la realización de nuestro estudio de tesis.

Observaciones:
numero de celular 89228602

RESPUESTA

Estimada Gra. Aceiton:

En relación a su Consulta, me permito comunicar a Ud. lo siguiente:
Esta Seremi de Salud cuenta con la información de los Establecimientos Educativos, Universidades y Hospitales con instalaciones para elaboración con consumo de alimentos autorizadas; sin embargo, respecto a los Concesionarios de los respectivos Casinos sólo se cuenta con los correspondientes a Establecimientos Educativos que forman parte del Programa de Alimentación Escolar de la JUNAEB, esto se debe a que la Resolución Sanitaria de Autorización de Funcionamiento se otorga al Propietario o Sostenedor del Establecimiento y no a los Concesionarios.
Se adjunta listado correspondientes de las comunas solicitadas, para conocimiento y fines.

Para conocer el estado de su trámite ingrese en nuestro sitio Trámite en Línea, al link: Conozca el estado de su Trámite, e ingrese el N° de la Solicitud Ciudadana 1240061 y clave de acceso 11111111.

MINISTERIO DE SALUD - GOBIERNO DE CHILE

Página 1 de 1

Saludos cordiales,

DOCUMENTO ADJUNTO

ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES
UNIVERSIDADES
HOSPITALES

ANOTAR EY NOTIFICAR
POR ORDEN DEL GERENTE DE SALUD
REGION DE VALPARAISO
SEGUN RESOLUCION N°

ADJUNTADO POR

LUZ IRENE CATALAN REYES
LUZ IRENE CATALAN REYES
LUZ IRENE CATALAN REYES



JAME JAMETT ROJAS

GERENTE DE SALUD REGION DE VALPARAISO
SECRETARIA REGIONAL MINISTERIO DE SALUD
REGION DE VALPARAISO

GOBIERNO DE
CHILE
MINISTERIO DE SALUD

Para conocer el estado de su trámite ingrese en nuestro sitio Trámite en Línea, al link Conozca el estado de su Trámite, e ingrese el N° de la Solicitud Ciudadana 3249061 y el código de acceso 0078985.

MINISTERIO DE SALUD - GOBIERNO DE CHILE

Página 4 de 4