



**APRUEBA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD E INOCUIDAD ALIMENTARIA, DENOMINADO ESTANDAR PAE PARA LA LICITACIÓN ID N°85-18-LR20.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°2503**

**SANTIAGO, 13 de octubre del 2020**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley N°15.720 que crea la Junta Nacional de Auxilio Escolar Y Becas; en el Decreto Supremo de Educación N°5.311 de 1968 que reglamenta a la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas; en el Decreto Ley N°180 de 1973 que declara el receso del consejo de JUNAEB cuyas facultades otorga a su secretario general; en la Resolución 70 de 2020, que aprueba las bases administrativas y técnicas y anexos para la contratación del servicio de suministro de alimentación para los beneficiarios de los programas de alimentación escolar y el programa de alimentación de párvulos para los años 2021, 2022, 2023 y hasta febrero de 2024, correspondiente a la licitación ID 85-18-LR20; en el Decreto N°5 de 2018 del Ministerio de Educación que designa al Secretario General de JUNAEB y en las Resoluciones N°7 y N°8 de 2019 de la Contraloría General de la República, que fija las normas sobre exención del trámite de toma de razón:

**CONSIDERANDO:**

1. Que, la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, en adelante JUNAEB, en conformidad con lo establecido por el artículo 1° de su Ley Orgánica, Ley N° 15.720 de 1964 y su Reglamento, el Decreto Supremo N° 5.311 de 1968, es una Corporación Autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, y está considerado como un servicio público descentralizado, según lo establecido por el D.F.L. 1-19.653 de 2000, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
2. Que la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, tiene como misión la aplicación de medidas coordinadas de asistencia social y económica a los escolares, conducentes a hacer efectiva la igualdad de oportunidades ante la educación, de conformidad a lo establecido en el artículo 1° de la ley N° 15.720.

3. Que, con este propósito, se asigna anualmente a la JUNAEB, los recursos necesarios para financiar entre otros, el Programa de Alimentación Escolar y Programa de Alimentación Párvulos, en adelante indistintamente PAE/PAP, en virtud del cual se entrega diariamente a sus beneficiarios más de 4.000.000 de servicios de alimentación.
4. Que, en este contexto por medio de la Resolución Afecta N°70 de 2020, JUANEB aprobó las bases administrativas, técnicas y anexos de la Licitación ID 85-18-LR20, por medio de la cual se licitará el servicio de alimentación para las siguientes unidades territoriales 301, 302, 506, 508, 507, 509, 510, 511, 606, 607, 608, 806, 816, 817, 818, 819, 820, 1301, 1304, 1306, 1331, 1339, 1390, 1391, 1392, 1393, 1604, 1605, 1101, 1383, 1383, 1385, 1385, 1387, 1388, 1389, 1394, 1395, 1396, 1397, 1398 y 1399, para los años 2021, 2022, 2023 y hasta febrero de 2024.
5. Que, de conformidad a lo establecido en el Apéndice N°8 y en los Anexos N°15 y N°16 de la licitación ID 85-18-LR20 es necesario establecer un marco que regule los procesos asociados a la producción y entrega de alimentos de Calidad e Inocuos del Programa de Alimentación Escolar de JUNAEB, que se ha denominado Estándar PAE.
6. Que este Estándar PAE tiene por objeto especificar los criterios de inocuidad, calidad y funcionamiento que deben aplicarse a los eslabones de la cadena de prestación del servicio de preparación y entrega de alimentos de Calidad e Inocuos del PAE, con el fin de que los prestadores de este servicio cumplan con sus obligaciones de respeto de la legislación y protección de los beneficiarios de los programas de alimentación escolar.
7. Que, en virtud de lo señalado en los considerandos precedentes, es necesario aprobar por el presente acto el Sistema de Gestión de la Calidad e Inocuidad Alimentaria, denominado Estándar PAE, compuesto de los siguientes documentos: Estándar Operacional PAE; Matrices de Evaluación de Riesgo Estándar PAE; Plan de Calidad e Inocuidad Estándar PAE; Formularios Unidad Central; Formularios Unidad de Almacenamiento y Distribución; y Formularios Unidad de Establecimientos; para efectos de aplicarlo durante la ejecución de los servicios de alimentación.
8. Que, es preciso indicar que el Estándar PAE que por este acto se aprueba, forma parte de los antecedentes y documentos que los prestadores del servicio de alimentación PAE/PAP, deben observar durante la ejecución del contrato.

RESUELVO:

**ARTÍCULO PRIMERO: APRUÉBASE,** de conformidad a los fundamentos señalados en la parte considerativa del presente acto, el Sistema de Gestión de la Calidad e Inocuidad Alimentaria, denominado Estándar PAE, compuesto por los siguientes documentos: Estándar Operacional PAE; Matrices de Evaluación de Riesgo Estándar PAE; Plan de Calidad e Inocuidad Estándar PAE; Formularios Unidad Central; Formularios Unidad de Almacenamiento y Distribución; y Formularios Unidad de Establecimientos; que son parte de los antecedentes para la ejecución del servicio de alimentación de la Licitación ID-85-18-LR20, cuyo texto se anexa a la presente resolución y que se entiende formar parte integrante de la misma;

**ARTÍCULO SEGUNDO: PUBLÍQUESE,** la presente resolución una vez tramitada en el Portal Mercado Público en conjunto con los antecedentes de la Licitación ID N°85-18-LR20, y en la sección Actos y Resoluciones ubicado en el mini sitio “Gobierno Transparente”, en el portal web de JUNAEB, a objeto de dar cumplimiento con lo previsto tanto en el artículo 7° de la ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, como en el artículo 51° de su Reglamento.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE.**

**Jaime Mario  
Tohá  
Lavanderos**

Firmado digitalmente por Jaime Mario  
Tohá Lavanderos  
DN: C=CL, S=METROPOLITANA -  
REGION METROPOLITANA,  
L=Santiago, O=Junta Nacional de Auxilio  
Escolar y Becas, OU=Terminos de uso  
en www.esign-la.com/acuerdoterceros,  
T=Secretario General, CN=Jaime Mario  
Tohá Lavanderos,  
E=jaime.toha@junaeb.cl  
Razón: Estoy aprobando este  
documento con mi firma legalmente  
vinculante  
Ubicación: Santiago  
Fecha: 2020-10-14 19:09:48  
Foxit Reader Versión: 10.0.0

**JAIME TOHÁ LAVANDEROS  
SECRETARIO GENERAL  
JUNTA NACIONAL DE AUXILIO ESCOLAR Y BECAS**

Alejandro Melendo  
Layseca  
Actualizado

ALA/LVG/  
DISTRIBUCION:

1. Dirección Nacional
2. Departamento de Alimentación Escolar
3. Departamento Jurídico
4. Oficina de Partes.

	<b>DOCUMENTO TÉCNICO</b>	<b>Depto. de Alimentación Dirección Nacional</b>
	<b>Estándar PAE, Lineamientos para su Implementación y Verificación</b>	<b>Fecha de elaboración: 08-10-2020</b>

### **Estructura del presente documento técnico**

La presente publicación establece los requisitos para la ejecución de las auditorías que constituyen los procesos de verificación de los prestadores de Servicios para el Programa de Alimentación Escolar PAE JUNAEB, con el propósito que estos obtengan la categorización conforme a los criterios establecidos por JUNAEB.

#### **PARTE I EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD E INOCUIDAD ALIMENTARIA**

##### Introducción

El Sistema de Gestión de la Calidad e Inocuidad Alimentaria

#### **PARTE II REQUISITOS**

Cómo se establecen los requisitos

Requisitos aplicables a la Unidad Central

- 1 Compromiso del prestador
- 2 Gestión de Recursos para El Cumplimiento
- 3 Gestión de competencias
- 4 Gestión del Riesgo
- 5 Gestión de Preguntas, Quejas y Reclamos
- 6 Requisitos de la documentación
- 7 Gestión de proveedores, Especificaciones y Desarrollo de recetas
- 8 Gestión de mejora

Requisitos aplicables a los Establecimientos

- 1 Plan de calidad e inocuidad alimentaria
- 2 Control del producto y servicio
- 3 Información del producto, trazabilidad, gestión de crisis
- 4 Gestión de competencias
- 5 Buenas prácticas de operación

Requisitos aplicables Almacenamiento y Distribución

- 1 Plan de calidad e inocuidad alimentaria
- 2 Control del producto y servicio
- 3 Información del producto, trazabilidad, gestión de crisis
- 4 Gestión de competencias
- 5 Buenas prácticas de Almacenaje y distribución

#### **PARTE III PROTOCOLO DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO**

Introducción

- 1 Elementos Generales
- 2 Protocolo general: Proceso de Certificación
- 3 Protocolo general: Gestión Post Verificación
4. Cumplimiento Sistemático del Estándar PAE

## PARTE I EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD E INOCUIDAD ALIMENTARIA

### 1. INTRODUCCION AL ESTANDAR PAE

El Estado de Chile fomenta el desarrollo educacional en todos sus niveles en el país a través de la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (en Adelante JUNAEB), teniendo en cuenta que la entrega de alimentación es un factor relevante para impedir la deserción escolar.

El Estándar PAE constituye un marco normativo de los procesos asociados a la producción y entrega de alimentos de Calidad e Inocuos del Programa de Alimentación Escolar (en adelante PAE) de JUNAEB. Es un programa de verificación de Conformidad con los requisitos y Categorización para todos los prestadores, quienes al cumplir con los requerimientos de los contratos con JUNAEB, acceden a proveer el Servicio de Entrega de Productos Alimenticios para los Beneficiarios de los Programas de Alimentación Escolar.

La Norma tiene por objeto especificar los criterios de inocuidad, calidad y funcionamiento que deben aplicarse a los eslabones de la cadena de prestación del servicio de preparación y entrega de alimentos de Calidad e Inocuos del PAE, con el fin de que los prestadores de este servicio cumplan con sus obligaciones de respeto de la legislación y protección de los beneficiarios de los programas de alimentación escolar. El formato y el contenido de la Norma están pensados para facilitar la evaluación de las instalaciones, (Establecimientos, Bodegas, Oficina Central) los sistemas de operación y los procedimientos de las empresas prestadoras por un tercero competente (el organismo de Certificación) conforme a los requisitos del Estándar.

La estructura del Estándar PAE, se sustenta en 4 Pilares fundamentales: la Calidad, la Oportunidad, la Sostenibilidad y la Creación del Valor Compartido. Dichos Pilares son, además, estructuras de apoyo para todas las Unidades que componen al Estándar, es decir, la Unidad Central, la Unidad Establecimientos Educativos y la Unidad Almacenaje y Distribución. Tanto los Pilares como las Unidades son descritos más adelante en el presente documento.

Adicionalmente, esta Estándar especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad e inocuidad alimentaria que combina los siguientes elementos clave generalmente reconocidos, para asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria, hasta el consumidor final:

Los elementos fundamentales del Estándar son:

- Comunicación Interactiva;
- Buenas prácticas de manufactura para la producción de alimentos en Establecimientos Educativos;
- Buenas prácticas de Almacenamiento y Distribución de alimentos.
- Programa de Aseguramiento de la Calidad;
- Programa de Aseguramiento de Inocuidad Alimentaria Basado en los principios de HACCP;

La comunicación a lo largo de toda la cadena alimentaria es esencial para asegurar que todos los peligros pertinentes a la inocuidad de los alimentos sean identificados y controlados adecuadamente en cada punto de la cadena de la prestación del servicio. Esto implica comunicación entre los prestadores y sus partes interesadas, en ambos sentidos de la cadena. La comunicación con las partes interesadas acerca de los peligros identificados y las medidas de control ayudan a clarificar los requisitos de cada parte (por ejemplo, con relación a la viabilidad y necesidad de esos requisitos y su impacto sobre el producto terminado).

Para lograr una comunicación interactiva al interior de la Organización, el Estándar PAE establece la siguiente estructura documental (véase figura 1):

- Manual de operaciones;
- Manual de Gestión;
- Plan de aseguramiento de la calidad;

- Plan de aseguramiento de la inocuidad basado en HACCP;
- Formularios de registro necesarios para demostrar cumplimiento y trazabilidad



Figura 1 Pirámide de estructura documental

En la Construcción del Estándar PAE se han tomado en consideración distintos marcos de referencia, tales como los requisitos contenidos en las tres últimas versiones de licitaciones llamadas por JUNAEB, la estructura de normativas internacionales GFSI e ISO y también los elementos distintivos más relevantes extraídos desde los principales modelos de diferentes Programas de Alimentación Escolar a nivel mundial, todo ello con el fin de poder lograr un enfoque integral en la elaboración del nuevo Estándar PAE de JUNAEB.

## 2. EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD E INOCUIDAD ALIMENTARIA

Para conducir y operar los procesos de prestación del servicio del programa PAE en forma exitosa, se requiere que estos se dirijan y controlen en forma sistemática y transparente. El Estándar PAE está diseñado para que los prestadores mejoren continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

Para lograr el desempeño, el Estándar PAE especifica los requisitos para un Sistema de Gestión con el fin de establecer la adecuada planificación, implementación, operación, control, mantención y mejora de los procesos asociados a la producción y entrega de alimentos de Calidad e Inocuos del PAE ejecutados por los prestadores.

Se han tomado como modelo los siete principios de gestión de la calidad (ISO 9001:2015) que deben ser utilizados por el Equipo Directivo de los Organismos prestadores con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

Cada uno de esos Principios está implícito en los requisitos de las 3 partes constitutivas que componen el Estándar PAE:

- Unidad Central, que se orienta a la Gestión de la Calidad e Inocuidad
- Unidad Establecimientos Educativos, que se orienta al Aseguramiento de la Calidad e Inocuidad
- Unidad Almacenaje y Distribución, que se orienta al Aseguramiento de la Calidad e Inocuidad

El Estándar PAE establece criterios de Calidad, Inocuidad y legalidad, todo ello en el marco de la Misión de JUNAEB que es "Acompañar a los/as estudiantes en condición de desventaja social, económica, psicológica y/o biológica, para contribuir a la igualdad de oportunidades dentro del sistema educacional, a través de la entrega oportuna de bienes y/o servicios. Por lo mismo, el Estándar PAE contribuye a otorgar un enfoque de clase mundial, integrado y modelado a los requerimientos de los establecimientos de almacenamiento y preparación de alimentos, acorde a las exigencias de JUNAEB, demostrando además cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios vigentes.

Este Sistema de Gestión tiene como principal foco el cumplimiento del objetivo principal del programa PAE que es entregar a sus beneficiarios un servicio de alimentación escolar saludable, variado, nutritivo, inocuo y gastronómicamente óptimo, que contribuya en su desarrollo físico y mental, que favorezca y estimule la concentración y aprendizaje, para su desempeño académico en igualdad de condiciones; para esto la gestión de los procesos en el estándar PAE, está estructurada con un enfoque de mejora continua basado en el ciclo de Deming: Planificar→Hacer→Verificar→Actuar (P→H→V→A) (véase figura 2).

Además, en línea con el principio de liderazgo, el Estándar establece la importancia del compromiso del Prestador y su Equipo Directivo respecto de la calidad e inocuidad de los procesos, servicios y alimentos, ya que estos elementos son una responsabilidad transversal a toda la organización y que no sólo recae en quienes desempeñan los roles operacionales o técnicos.



Figura 2. Ciclo de gestión del Estándar PAE

### El ámbito de aplicación del Estándar

Este Estándar aplica a los procesos que ejecutan los prestadores del PAE y a quienes estos subcontratan, estableciendo los requisitos de:

- Sistema de Gestión de la calidad e inocuidad alimentaria para toda la cadena de prestación del servicio;
- Gestión de riesgos de calidad e inocuidad alimentaria para toda la cadena de prestación del servicio;
- Gestión de calidad e inocuidad para la Unidad Central de los prestadores;
- Aseguramiento de la calidad e Inocuidad alimentaria para el almacenamiento y distribución de productos;
- Aseguramiento de la calidad e Inocuidad para los procesos de preparación y entrega de alimentos de los establecimientos.

La Categorización de los prestadores es válida para los servicios y productos alimenticios entregados en los establecimientos verificados e incluye las instalaciones de almacenamiento bajo el control directo del prestador.

El Estándar y categorización de los prestadores no tiene por objetivos ser válida ni ser usada como herramienta de demostración de estándar de calidad e inocuidad para fines de negociación con entes distintos de JUNAEB.

### **Legislación en materias de calidad e inocuidad alimentaria**

El Estándar PAE tiene un rol relevante en confirmar que los prestadores del Servicio para el Programa de Alimentación PAE JUNAEB, y otras partes interesadas, cumplan los requisitos legales y regulatorios nacionales vigentes asociados a la Calidad e Inocuidad alimentarias. Tales requisitos incluyen diversos elementos, entre los que destacan:

- Asegurar las condiciones sanitarias a las que deberá ceñirse la preparación, almacenaje y distribución de alimentos para uso humano, así como las condiciones en que deberá efectuarse la información relativa a los mismos, con el objeto de proteger la salud y nutrición de la población y garantizar el suministro de productos sanos e inocuos (Extracto artículo 1 Decreto supremo 977, reglamento sanitario de los alimentos, en adelante DS 977).
- Asegurar un entorno inocuo para la preparación, almacenaje y distribución de los alimentos, en el cual se debe reducir sistemáticamente el riesgo de contaminación de estos (art. 69, D.S. 977),
- Un enfoque basado en el Análisis de Peligros y la evaluación de los riesgos (art. 69, D.S. 977),
- Asegurar que los proveedores dentro de la cadena de suministros puedan aplicar los controles de calidad e inocuidad necesarios en sus procesos (art. 3 y párrafo III, D.S. 977),
- El procesamiento de alimentos que cumplen con la legislación actual respecto de su composición e inocuidad (art. 2 y 5, D.S. 977).

El Estándar PAE no detalla los requisitos legales aplicables, ya que cada prestador debe identificar y gestionar estos requisitos. Esta identificación y gestión debe estar suscrita en el marco de la calidad e inocuidad alimentaria de cada uno de los sitios de preparación y almacenamiento de alimentos y vehículos de transporte y distribución. La confirmación de la gestión de estos requisitos es realizada por los Organismos de Certificación en las verificaciones de cumplimiento del Estándar PAE, según aplique.

## Pilares del Estándar PAE

La estructura del Estándar PAE, se basa en 4 Pilares fundamentales y están alineados con el Propósito y los Objetivos Estratégicos de JUNAEB (Véase Figura 3)



Figura 3: conceptualización de los Pilares del Estándar PAE

## Beneficios del Estándar

El principal Beneficio del estándar es asegurar que cada uno de los eslabones de la cadena de prestación del servicio para la preparación y entrega de alimentos a los beneficiarios del programa PAE, cumplen de manera demostrable con:

- Gestionar los riesgos de calidad e inocuidad alimentaria inherentes a sus procesos, productos y servicios,
- Demostrar la capacidad de proporcionar en forma regular, productos y servicios que satisfacen a los requisitos de las partes interesadas de JUNAEB, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios y,
- La mejora continua de la prestación del servicio y los productos alimenticios.

## El proceso de verificación

A través de este proceso, los prestadores son categorizados una vez que han superado de manera exitosa una verificación respecto del Estándar PAE. Para ello, el prestador debe seleccionar a un Organismo de Certificación validado por JUNAEB. Dicho Organismo, es una entidad independiente que ha sido evaluado y considerado como competente por un Organismo de Validación, también aprobado por JUNAEB.

La verificación es realizada por un auditor competente, contratado por el Organismo de Certificación, y abarca a todas las Unidades del prestador, es decir, Unidad Central, Unidad Establecimientos Educativos y Unidad Almacenaje y Distribución.

Con el fin de demostrar la consistencia y madurez del sistema de Calidad e Inocuidad de los prestadores en el tiempo, JUNAEB ha definido una modalidad de verificación de cumplimiento **no anunciada para todas las actividades de verificación**, lo cual es detallado en el numeral en la parte III Protocolo de verificación de cumplimiento sub subclausula 2.1.3 del presente documento.

## Orientación y Formación

A través del Organismo Controlador como formador autorizado, aprobado por JUNAEB, se dispone de una serie de capacitaciones que han sido estructuradas para alinear a los Organismos de Verificación, Organismos de Capacitación, prestadores y otras partes interesadas en la comprensión para la aplicación de los requisitos del Estándar PAE. La siguiente tabla, muestra algunas de las capacitaciones anteriormente señaladas:

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	HORAS	ALCANCES	ENTRENADOR
Curso de interpretación Estándar PAE	32	3 Estándares: - Unidad Central - Establecimiento - Almacenamiento y bodega	Entrenador Validado para cursos de interpretación
Curso de interpretación Estándar PAE Establecimientos	16	1 Estándares: Establecimientos	Entrenador Validado para cursos de interpretación
Curso de aplicación Estándar PAE Establecimientos para manipuladoras	8	Foco a la aplicación del Estándar en las cocinas de los establecimientos	Entrenador Validado para cursos de interpretación
Curso de interpretación Estándar PAE Bodegas	16	1 Estándares: Almacenamiento y Bodega	Entrenador Validado para cursos de interpretación
Curso de HACCP de acuerdo al Estándar PAE	8	Aplicación del HACCP según el Estándar PAE y gestión de peligro en materias primas	Entrenador Validado para cursos de interpretación
Auditor interno Estándar PAE	16	Auditoria Interna del Estándar PAE	Entrenador Validado para cursos de interpretación
Evaluación proveedores según el Estándar PAE	8	Proceso de evaluación de proveedores de acuerdo a los requisitos del Estándar PAE Unidad Central	Entrenador Validado para cursos de interpretación
Evaluación de riesgo	8	Metodología de evaluación de riesgos para el levantamiento de establecimientos, bodegas y otros	Entrenador Validado para cursos de interpretación
Auditor Líder Estándar PAE	40	Curso enfocado a preparación de auditores de verificación del Estándar PAE	Entrenador Validado para cursos de interpretación

**Tabla 1:** capacitaciones requeridas para implementación, operación y verificación del Estándar PAE.

## PARTE II REQUISITOS

### Cómo se establecen los requisitos

El estándar PAE está configurado en unidades, éstas fueron subdivididas de acuerdo con la función de cada una de ellas, es decir:

- Unidad Central, que tiene por función la planificación, administración, control y mejora de los procesos de gestión de calidad e inocuidad alimentaria;
- Almacenaje y Distribución; en los cuales se recibe, controla, almacena, despacha y gestiona la distribución de alimentos de calidad e inocuos a los distintos establecimientos;
- Establecimientos Educativos, en los cuales se producen y entregan a los beneficiarios del programa PAE los productos alimenticios saludables, variados, nutritivos, inocuos y gastronómicamente óptimos;

En cada Unidad se despliegan los requisitos que deben ser cumplidos por el prestador de acuerdo con su función, y cada requisito está vinculado a una Cláusula con su correspondiente numeral.

A través del proceso de Verificación, el Organismo de Certificación evidencia el grado de cumplimiento de cada Unidad, teniendo presente que a nivel de Unidad Central se verifica la Gestión de la Calidad e Inocuidad, y en las otras Unidades, se verifican las BPM y el Programa de Aseguramiento de la Calidad e Inocuidad, así como también los elementos de gestión que son transversales para todas las unidades.

En la siguiente figura, se precisa la estructura de cláusulas y requisitos del Estándar:

Nº	Hito	Cláusula	Requisito	Anexos
1.5	H1	Gestión de requisitos legales	El prestador debe establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para:	
1.5.1	H1	Identificación de requisitos legales	a) identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba relacionados la calidad e inocuidad alimentaria, y b) determinar cómo se aplican estos requisitos a los establecimientos y bodegas.  La prestador debe asegurarse de que estos requisitos legales aplicables se tengan en cuenta en la implementación, y mantenimiento de su sistema de gestión del estándar PAE.	
1.5.2	H1	* Cumplimiento de requisitos legales	En consecuencia con su compromiso de cumplimiento, el prestador debe establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y debe mantener información documentada de los resultados de dichas evaluaciones a lo menos trimestralmente.  El prestador puede combinar esta evaluación, con la evaluación de riesgo mencionada en el apartado 4.2.2, o establecer evaluaciones separadas.  En caso de identificar incumplimientos, el prestador debe definir e implementar acciones para el cumplimiento de los <u>requisitos</u> legales, estas acciones deben estar alineadas con el 8.3 del presente documento.  <b>NCI: El prestador no tiene cumplimiento legal de un requisito que impacta de manera directa la inocuidad del producto así como tampoco acciones de mitigación.</b>	
2	N/A	Gestión de recursos para el Cumplimiento	El Prestador debe proporcionar los recursos apropiados para la implementación, mantención y mejora del Sistema de Gestión. Los recursos deben considerar: - Las personas necesarias para mantención de su Sistema de Gestión del Estándar PAE y para la operación y control de sus procesos. - La infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.	

Figura 4: estructura de cláusulas y requisitos del Estándar.

# Requisitos aplicables a la Unidad Central

- 1 Compromiso del prestador
  - 1.1 Política de Gestión
  - 1.2 Objetivos estratégicos
  - 1.3 Revisión de la Gestión
  - 1.4 Gestión de requisitos legales
- 2 Gestión de Recursos para El Cumplimiento
  - 2.1 Evaluación de dotación para el total del contrato del nivel central
  - 2.2 Presupuesto para la mantención de equipos e infraestructura y para la mantención y calibración de dispositivos de vigilancia
  - 2.3 Presupuesto de capacitación
  - 2.4 Presupuesto Emergencias y Contingencias
- 3 Gestión de competencias
  - 3.1 Perfil de competencia
  - 3.2 Programa de capacitación
  - 3.3 Verificación de la eficacia de la capacitación
- 4 Gestión del Riesgo
  - 4.1 Evaluación del riesgo inicial
  - 4.2 Evaluación y gestión de riesgos de Establecimientos y bodega
  - 4.3 Gestión de planes y mitigación
  - 4.4 Control y Gestión del Cambio
  - 4.5 Plan de preparación para emergencias, contingencias y crisis
- 5 Gestión de Preguntas, Quejas y Reclamos
  - 5.1 Gestión y respuesta de P, Q y R
- 6 Requisitos de la documentación
  - 6.1 Gestión de la documentación
- 7 Gestión de proveedores, Especificaciones y Desarrollo de recetas
  - 7.1 Especificaciones de materias primas, ingredientes y materiales
  - 7.2 Gestión de proveedores
  - 7.3 Gestión del cambio para cambios en recetas y nuevas recetas
- 8 Gestión de mejora
  - 8.1 Auditoría interna
  - 8.2 Gestión del servicio no conforme
  - 8.3 Gestión de Acciones correctivas

N°	Hito	Cláusula	Requisito	Anexos y/ Medio Verificación
1	N/A	Compromiso del prestador	El Prestador debe demostrar su compromiso con la implementación de los requisitos del Estándar PAE y sus procesos, de manera de facilitar la Mejora Continua sobre la gestión de la Calidad e Inocuidad	No aplica. Corresponde a un título
1.1	H0	Política de gestión	<p>El Prestador debe documentar e implementar una Política de Gestión la cual incluya:</p> <p>a) los 4 Pilares fundamentales del Estándar PAE (Calidad, Oportunidad, Sostenibilidad y la Creación de Valor Compartido).</p> <p>b) el Enfoque al beneficiario.</p> <p>c) la Obligación de elaborar alimentos seguros, tomando en consideración el cumplimiento de los requisitos legales, de calidad, inocuidad y especificaciones.</p> <p>El Prestador debe asegurarse que la Política de Gestión proporcione un marco de referencia para los Objetivos Estratégicos y que sea comunicada y comprendida por los colaboradores a través de un debido entrenamiento, manteniendo los registros de éste.</p>	<p>Texto de la política que incluya las letras a), b) y c).</p> <p>Además, que la Política debe ser un marco para los Objetivos y que a través de entrevistas se evidencie la comprensión de ésta.</p>
1.2	H0	Objetivos Estratégicos	<p>El Prestador debe implementar Objetivos que se encuentren alineados con los Pilares del Estándar PAE. Los Objetivos deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser coherentes con la Política de Gestión.</li> <li>- Ser medibles y ser sometidos a seguimiento.</li> <li>- Ser comunicados a las Partes Interesadas.</li> </ul> <p>El prestador debe planificar cómo lograr los objetivos, para lo cual debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las actividades a ejecutar,</li> <li>- Quién será responsable,</li> <li>- Los recursos necesarios,</li> <li>- Cuándo se completarán las metas y la forma de evaluación de los resultados.</li> </ul> <p>Adicional a los Objetivos definidos por el prestador, se deben definir objetivos que permitan asegurar el desempeño de los siguientes indicadores:</p> <p>Calidad KPI1: % Cumplimiento de los Puntos Críticos de Control (PCC)</p> <p>Oportunidad KPI 2: materias primas y alimentos disponibles a tiempo para los beneficiarios</p> <p>Sostenibilidad KPI 3: Cero riesgos, accidentes y desperdicio.</p> <p>Creación de valor compartido KPI 4: 100% del personal capacitado.</p> <p>Se debe mantener los documentos y registros de los Objetivos, de la planificación para el logro de estos y de los resultados obtenidos.</p>	<p>Se debe mantener Registros en los formularios UCE 01 UCE 02 como mínimo.</p>

1.3	H2	Revisión de la Gestión	<p>El Prestador debe, cada 6 meses, realizar una revisión acerca de la gestión del Servicio. La Revisión debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados y grados de avance de revisiones previas.</li> <li>- La gestión hecha para cualquier Pregunta, Queja, Reclamo emitida por las Partes Interesadas.</li> <li>- El grado de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos.</li> <li>- Los resultados de las auditorías, supervisiones y fiscalizaciones hechas al Prestador.</li> <li>- La evaluación del Plan de inocuidad, incluyendo la evaluación de riesgos aplicada y los resultados obtenidos del seguimiento y medición de los planes de mitigación (véase requisitos 4.1 y 4.3.2 del presente documento),</li> <li>- La evaluación de cualquier incidente ocurrido relacionado con Calidad, Inocuidad,</li> <li>- La evaluación de la necesidad de recursos, incluyendo la evaluación, ausentismo y la gestión de reemplazo.</li> <li>- La necesidad de cambios en el Sistema de Gestión, incluyendo la Política de Gestión.</li> <li>- La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión, incluyendo aquellas que JUNAEB estima necesarias, como por ej. Proyectos Piloto.</li> </ul> <p>Se debe mantener los registros de los temas tratados en la Revisión de la Gestión y de las decisiones y acciones acordadas en relación con la Revisión.</p>	Se debe mantener Registros en los formularios UCE-03 como mínimo.
1.4	H1	Gestión de requisitos legales	<b>SOLO TITULO</b>	No aplica. Corresponde a un título
1.4.1	H1	Identificación de requisitos legales	<p>El prestador debe establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para:</p> <p>a) identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba relacionados la calidad e inocuidad alimentaria; y</p> <p>b) determinar cómo se aplican estos requisitos a los establecimientos y bodegas.</p> <p>El prestador debe asegurarse de que estos requisitos legales aplicables se tengan en cuenta en la implementación, y mantenimiento de su sistema de gestión del estándar PAE.</p>	<p>-Matriz de identificación de requisitos legales actualizada, que a lo menos debe contener: D.S N°977, DS N°594, D.S N°289 y D.S N°40</p> <p>-Demostrar los accesos a los requisitos legales (páginas web, normas y/o matrices de requisitos legales)</p>

1.4.2	H1	* Cumplimiento de requisitos legales	<p>En coherencia con su compromiso de cumplimiento, el prestador debe establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y debe mantener los documentos y registros de los resultados de dichas evaluaciones a lo menos cada 3 meses.</p> <p>El prestador puede combinar esta evaluación, con la evaluación de riesgo mencionada en el apartado 4.2.2, o establecer evaluaciones separadas.</p> <p>En caso de identificar incumplimientos, el prestador debe definir e implementar acciones para el cumplimiento de los requisitos legales, estas acciones deben estar alineadas con el 8.3 del presente documento.</p> <p><b>NCI: El prestador no tiene cumplimiento legal de un requisito que impacta de manera directa la inocuidad del producto, así como tampoco acciones de mitigación. Esto no aplica para aquellos requisitos legales que no afecten la inocuidad de manera directa o indirecta.</b></p>	<p>El método, la frecuencia de evaluación y reevaluación del seguimiento y el cumplimiento deben estar documentados en el manual de gestión.</p> <p>Presentar documento que contenga cada uno de los requisitos legales aplicables, la evaluación de cada uno de ellos para cada sitio (establecimiento, Bodega y vehículo de transporte de alimentos).</p>
2	N/A	Gestión de recursos para el Cumplimiento	<b>SOLO TITULO.</b>	No aplica. Corresponde a un título
2.1	H1	Evaluación de dotación para el total del contrato del nivel central	<p>Para la prestación del servicio en los establecimientos educacionales, el Prestador debe asegurar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con el personal necesario requerido para otros cargos, para una prestación del servicio oportuna y eficaz.</li> </ul> <p>Se debe mantener los documentos y registros en relación con los resultados de las evaluaciones de dotación asociadas al (los) contrato(s) y las acciones necesarias.</p>	Presentar organigrama de la empresa prestadora documentado en el manual de gestión.
2.1.1	H1	Gestión de Ausentismo y Reemplazo del personal manipulador	<p>El Prestador debe cumplir la Gestión de Ausentismo y Reemplazo para el cumplimiento con lo definido en las bases de la licitación para la prestación del servicio en los establecimientos educacionales.</p> <p>Esta dotación mínima de reemplazo deberá cubrir a lo menos el 50% del personal manipulador ausente.</p>	Se debe registrar en el formulario UCE-05 como mínimo.
2.1.2	H1	Evaluación del índice de ausentismo y la gestión de reemplazo	<p>El prestador debe realizar un seguimiento diario respecto del personal manipulador ausente en cada Unidad Territorial para evaluar y disponer la dotación necesaria de reemplazo que asegure la provisión regular y oportuna del servicio de alimentación. La evaluación debe tomar en cuenta: ausentismo, licencias por enfermedades profesionales, exigencias de los establecimientos, información proveniente de quejas y reclamos de los beneficiarios.</p> <p>En caso de que el reemplazo supere los 30 días hábiles, el prestador debe contratar a una persona que cubra el lugar en la unidad territorial.</p> <p>Se debe mantener los documentos y registros en relación con la evaluación y los resultados de las evaluaciones y de las acciones necesarias.</p>	Se debe registrar en el formulario UCE-06, UCE-07 como mínimo.

2.2	H1	Presupuesto para la mantención de equipos e infraestructura y para la mantención y calibración de dispositivos de vigilancia.	<p>Como parte de los recursos destinados a la prestación del servicio, el prestador debe disponer de un presupuesto documentado específico para la mantención de equipos e infraestructura y para la calibración de dispositivos de medición utilizados en la operación. El presupuesto debe incluir a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- el personal que será asignado para las actividades de mantenimiento,</li> <li>- los equipos que deben estar bajo un programa de mantenimiento y los presupuestos destinados (costos asignados a cada actividad)</li> </ul>	Se debe registrar en el formulario UCE-08 como mínimo.
2.2.1	H1	Mantención preventiva de equipos, infraestructura y dispositivos de vigilancia.	<p>El prestador debe establecer e implementar un programa documentado de mantención preventiva para los equipos, la infraestructura y los dispositivos de vigilancia utilizados en la operación. El programa debe incluir a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los sistemas de frío tales como cámaras, vitrinas, congeladores, refrigeradores,</li> <li>- Cocinas, hornos,</li> <li>- Equipos mantenedores de la temperatura en la línea de servicio.</li> </ul> <p>Las frecuencias de mantención debiesen cumplir con la recomendación del fabricante de cada equipo.</p>	Se debe definir el programa y registrarse de acuerdo con el formulario UCE-08 como mínimo.
2.2.2	H1	Mantención Correctiva de equipos e infraestructura.	<p>El prestador debe asegurar que los procesos de mantención correctiva sobre equipos e infraestructura sean ejecutados de manera oportuna, permitiendo dar continuidad a la operación y asegurando que no se afecta la calidad e inocuidad de las materias primas, alimentos procesados y preparaciones. Se debe mantener documentos y registros respecto de las actividades de mantención ejecutadas.</p>	Se debe definir el programa y registrarse de acuerdo con el formulario UCE-08 como mínimo. Se debe registrar en el formulario UCE-09 como mínimo.
2.2.3	H1	Programas de Calibración	<p>El prestador debe establecer un programa de calibración y verificación documentado para los dispositivos de vigilancia y debe asegurarse que éste sea ejecutado de manera oportuna, siguiendo además las recomendaciones del fabricante, permitiendo dar continuidad a la operación y asegurando que no se afecta la calidad e inocuidad de las materias primas, alimentos procesados y preparaciones. Debe mantenerse los documentos y registros que debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los resultados de la calibración y verificación ejecutados,</li> <li>b) la identificación de los dispositivos de vigilancia calibrados y verificados,</li> <li>c) cualquier acción derivada de los resultados obtenidos de las calibraciones y verificaciones.</li> </ul> <p>La calibración debe ser realizada por una empresa externa acreditada por la NCH17.025 y se debe realizar con una frecuencia máxima anual o cuando las condiciones del equipo lo requieran.</p>	Se debe definir el programa y registrarse de acuerdo con el formulario UCE-12 como mínimo. Se debe registrar en el formulario UCE-12 como mínimo.

2.3	H1	Presupuesto de capacitación	<p>Como parte de los recursos destinados a la prestación del servicio, el prestador debe disponer de un presupuesto documentado el cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegure la capacitación de todos los colaboradores que participan de la operación y,</li> <li>- Sea destinado a cubrir brechas y necesidades de capacitación asociados a temas relevantes que aseguren la calidad e inocuidad en la prestación del servicio.</li> </ul> <p>Los cursos definidos para las capacitaciones deben cumplir con lo definido en los respectivos contratos.</p>	Se debe registrar en el formulario UCE-10 como mínimo.
2.3.1	H1	Inducciones para personal nuevo y para personal contratado.	<p>El prestador debe proporcionar las inducciones necesarias y oportunas a los colaboradores quienes afecten la conformidad con los requisitos, para asegurarse de la correcta ejecución de las actividades asignadas. Se debe mantener documentos y registros de las inducciones dadas, evidenciando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe una inducción inicial, impartida de manera previa a la ejecución de cualquiera de las actividades en que los colaboradores son responsables durante la prestación del servicio.</li> <li>- Se proporcionan inducciones de manera sistemática y,</li> <li>- Se ha proporcionado inducciones ante cambios, reclamos o cualquier situación que pueda afectar la prestación del servicio en materia de calidad e inocuidad, medio ambiente y salud y seguridad en el trabajo.</li> </ul>	Se debe registrar en el formulario UCE-13 como mínimo.
2.4	H1	Presupuesto Emergencias y Contingencias	<p>Como parte del presupuesto destinado a la prestación del servicio, el prestador debe disponer de un presupuesto documentado específico para destinar a situaciones de Emergencias y Contingencias. El Presupuesto debe indicar los tipos de emergencias y contingencias, los que deben ser coherentes con las bases de licitación (véase requisito 4.5.1 del presente documento).</p>	Se debe registrar en el formulario UCE-11 como mínimo.
3	H0	Gestión de competencias	<p>El prestador debe asegurarse que el personal que ejecute cualquiera de las actividades durante la prestación del servicio que afecte la conformidad con los requisitos, debe ser competente, de acuerdo con lo definido en las bases de licitación, cuando corresponda. Para el caso del personal manipulador de alimentos, se debe alinear las competencias con los requisitos definidos en las bases. En caso de no cumplir los requisitos, el prestador debe acreditar a través de su sistema de capacitación, las competencias mediante formación, experiencia y evaluación del desempeño anteriores.</p> <p>Se debe mantener documentos y registros que demuestre el cumplimiento con los requisitos de la competencia descrita (véase requisito 3.1 del presente documento) y que debe incluir al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Certificado de Enseñanza Básica o Enseñanza Media;</li> <li>b) Certificados de cursos o entrenamientos asociados a las competencias descritas en el Perfil de Cargo (véase requisito 3.1 del presente documento);</li> <li>c) Documentación que evidencie la experiencia</li> </ul>	<p>Los requisitos de competencia de todos los cargos deben estar en el manual de gestión. Presentar evidencias letras a), b) y c) Currículo vitae detallado</p>

			apropiada a las responsabilidades asignadas al personal.	
3.1	H0	Perfil de competencia	<p>El prestador debe determinar y documentar el perfil para las competencias del personal que ejecute cualquiera de las actividades durante la prestación del servicio, Esta documentación debe incluir:</p> <p>a) Un organigrama que describa la estructura organizacional y de dependencias;  b) Perfiles de competencia que detallen: Autoridades, responsabilidades, requisitos de educación, formación y experiencia;</p> <p>Tanto en el punto a) y b) se debe considerar el Equipo Multidisciplinario de inocuidad y su Líder (véase requisitos 4.1.2.1 y 4.1.2.2 del presente documento) y todo el personal que afecte la conformidad con los requisitos. Las competencias determinadas deben incluir al personal de la operación a nivel Central, Establecimientos y de Bodega y Distribución.</p>	<p>Presentar letras a) y b)  Las cuales deben estar documentadas en el manual de gestión.</p>

3.2	H1	Programa de capacitación	<p>El prestador debe establecer, implementar y actualizar un programa anual de capacitación que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluya capacitación teórica para todo el personal y también capacitación práctica para los manipuladores, en temas requeridos en las cláusulas del Estándar PAE, y temas relevantes que aseguren la calidad, inocuidad y legalidad para la prestación del servicio,</li> <li>- Incluya a lo menos la capacitación en aspectos culinarios y gastronómicos de las preparaciones, a través del Laboratorio Gastronómico de JUNAEB, la evaluación de riesgos y Análisis de peligros, monitoreo de PCC, las Buenas Prácticas de Fabricación, Almacenaje y Distribución, la Completitud de registros, las Acciones correctivas y los Análisis de causas,</li> <li>- Esté alineado con el Pilar de Creación de Valor Compartido,</li> <li>- Permita cubrir las brechas asociadas a los perfiles de competencia de los colaboradores,</li> <li>- Permita a los colaboradores mantener y mejorar continuamente sus competencias y,</li> <li>- Incluya temáticas respecto de Medio Ambiente y Salud y Seguridad en el Trabajo, asociadas con la prestación del servicio.</li> </ul> <p>Se debe mantener documentos y registros del Programa, así como del grado de avance de éste.</p>	Se debe registrar en el formulario UCE-14 como mínimo.
3.3	H2	Verificación de la eficacia de la capacitación	<p>Basado en el Programa de capacitación y los grados de avance de éste, el prestador debe establecer y documentar la metodología para verificar la eficacia de la capacitación. La metodología debe considerar el desempeño del personal asociado con las desviaciones detectadas por JUNAEB, las verificaciones, supervisiones y reclamos. Se debe mantener documentos y registros del resultado de la evaluación de la eficacia y de las decisiones y acciones determinadas.</p>	<p>Realizar prueba de conocimiento de las capacitaciones realizadas y evaluación de competencias en la aplicación para el caso de monitores de PCC.</p> <p>Se debe dejar evidencias y registros de que cada conocimiento necesario fue aprendido y se aplica por la persona entrenada.</p>
4	H1	Gestión del riesgo	<p>El prestador debe establecer, implementar y documentar una metodología de la Evaluación y Gestión del Riesgo y que abarque todas las operaciones asociadas a la prestación del servicio, para asegurar la entrega de productos alimenticios inocuos.</p>	No aplica. Sólo título

4.1	H1	* Evaluación del riesgo inicial	<p>De acuerdo con la metodología descrita en requisito 4 del presente documento, la evaluación inicial del riesgo debe incluir a lo menos:</p> <p>a) Las condiciones iniciales de la infraestructura de las áreas de cocina, bodega, servicios higiénicos y/o vestidores, que tengan impacto o afecten la calidad e inocuidad</p> <p>b) La condición de los equipos y mobiliario existentes si aplica (por ejemplo, cocinas, cámaras) y,</p> <p>c) Las condiciones iniciales de la infraestructura de la bodega central y/o zonal.</p> <p>d) La cadena de distribución, que incluye transporte y abastecimiento (véase requisito 4.1.1 del presente documento),</p> <p><b>NCI: Los riesgos que serán considerados como críticos en cuanto a Calidad, Inocuidad, así como los planes de acción para poder eliminar o mitigar dichos riesgos en un plazo no superior a los 3 meses.</b></p> <p>En los casos que el establecimiento no cuente con resolución sanitaria, el prestador deberá detallar los factores que influyen en esto e informar a JUNAEB.</p> <p>Debe mantenerse documentos y registros que incluya las decisiones y planes de acción derivados de la evaluación inicial destinados a la eliminación o mitigación de dichos riesgos.</p>	<p>Registro de Análisis de riesgos realizado a los elementos de a), b) de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hojas B y C para cada RBD y listado del estado inicial de lo detallado en: c) y d) de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hojas B y C para cada Bodega y Vehículo. Donde se identifique si existe un riesgo y se debe definir un plan de acción asociado a cada riesgo.</p>
4.1.1	H1	Evaluación del riesgo en la cadena de distribución, transporte y abastecimiento	<p>Para asegurar que la cadena de distribución, transporte y abastecimiento mantenga la continuidad e integridad apropiadas para la prestación del servicio, el prestador debe evaluar los riesgos que impacten la calidad e inocuidad de los alimentos. De acuerdo con la metodología descrita en el requisito 4 del presente documento, la evaluación del riesgo debe incluir a lo menos:</p> <p>a) Las condiciones mínimas requeridas para el proceso de distribución, transporte y abastecimiento, incluyendo los requisitos legales asociados.</p> <p>b) El impacto derivado de los cambios de proveedores que pudiese ocurrir.</p> <p>c) El cumplimiento en cuanto a la frecuencia y oportunidad en la distribución y abastecimiento.</p> <p>Debe mantenerse documentos y registros que incluya las decisiones y planes de acción derivados de la evaluación destinados a la eliminación o mitigación de dichos riesgos.</p>	<p>Registro de Análisis de riesgos realizado a los elementos de a), b) y c) de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hojas B y C para cada Bodega y Vehículo.</p>
4.1.2	H0	Equipo de inocuidad Alimentaria	<p>El prestador debe definir un equipo de inocuidad alimentaria, multidisciplinario para la implementación, mantenimiento y actualización permanente del plan de inocuidad. El equipo multidisciplinario debe ser competente en base a su educación, formación y experiencia. Se debe mantener documentos y registros que demuestren que los miembros del equipo han sido entrenados en el Estándar PAE, con un mínimo de 32 horas.</p>	<p>Registro completo y actualizado de acuerdo con Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja A</p>

4.1.2.1	H0	Líder del equipo de inocuidad	<p>El prestador debe definir al líder del equipo de inocuidad alimentaria, quien debe ser el responsable principal de la calidad e inocuidad alimentaria del prestador a nivel gerencial. Las responsabilidades del líder a lo menos deben considerar:</p> <p>a) Asegurar que se establece, implementa, mantiene y actualiza el plan de inocuidad,  b) Gestionar y organizar el trabajo del equipo de inocuidad alimentaria;  c) Asegurarse que el equipo de inocuidad alimentaria, los supervisores de Establecimientos o encargados de bodega, tengan una combinación de conocimiento multidisciplinario y experiencia en el desarrollo, implementación, mantenimiento y actualización del plan de inocuidad ;  d) Informar a la gerencia sobre la eficacia y pertinencia del plan de inocuidad.  Se debe mantener documentos y registros que demuestre que el Líder del Equipo ha sido entrenado en el Estándar PAE, con un mínimo de 32 horas.</p>	<p>Registro completo y actualizado de acuerdo con Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja A.</p> <p>Y para los establecimientos y almacenamiento y distribución <u>un</u> documento que indique quien es el responsable de representar al Equipo de Inocuidad en cada RBD y Bodega.</p>
4.1.2.2	H1	Responsabilidades del equipo de inocuidad alimentaria	<p>El plan de inocuidad debe ser elaborado y gestionado por un equipo de inocuidad alimentaria multidisciplinario, formado por a lo menos:</p> <p>a) El responsable principal de la operación del prestador a nivel gerencial;  b) El responsable principal de la gestión de equipos e infraestructura (mantención / ingeniería) del prestador a nivel gerencial;  c) El responsable principal de la calidad e inocuidad del prestador a nivel gerencial;  d) El responsable principal de la compras y gestión de proveedores del prestador a nivel gerencial, así como al encargado de compras locales,  e) El responsable principal del área técnico-gastronómica del prestador a nivel gerencial;  f) El responsable principal del área seguridad de las personas y medio ambiente del prestador a nivel gerencial;</p> <p>Adicionalmente y cuando la eficacia del sistema o la agenda del equipo lo requiera se debe considerar la participación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El responsable principal del área de recursos humanos del prestador a nivel gerencial;</li> <li>- El responsable principal del área comunicacional del prestador a nivel gerencial.</li> </ul> <p>La responsabilidad y autoridad de cada miembro del equipo respecto de la inocuidad, debe estar definida en sus descripciones de cargo, en las cuales a lo menos se debe incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El o los responsables de la toma de decisiones y acciones en caso de producto potencialmente no inocuo;</li> <li>- El o los responsables de la toma de decisiones y acciones en caso de incidentes de inocuidad;</li> </ul>	<p>Registro completo y actualizado de acuerdo con Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja A</p>

			<p>- El o los responsables de la evaluación de la eficacia del plan de inocuidad</p> <p>La autoridad podrá ser delegada a los jefes zonales y supervisores asegurando la competencia de los mismos, quienes deben informar por conducto formal al equipo de inocuidad de todas las decisiones y acciones que impacten a la inocuidad en un plazo máximo de 7 días. Sin perjuicio de lo anterior, todo evento que afecte la inocuidad debe ser informado al Equipo en un plazo máximo de 24 horas.</p>	
4.1.2.3	H1	Descripción del producto	<p>Para realizar el análisis de peligros, el equipo de inocuidad alimentaria debe describir las preparaciones y sus materias primas (ingredientes, sin olvidar los aditivos y condimentos o especias añadidos) e identificar todos los requisitos legales y reglamentarios de inocuidad de los alimentos aplicables. El prestador debe mantener documentos y registros de la descripción, la cual debe incluir a lo menos lo siguiente:</p> <p>a) Tipo de tratamientos, es decir, técnica culinaria para las preparaciones y/o tecnología de producción alimentaria de la preparación en el caso de productos procesados,  b) Listado de preparaciones (en línea con el manual de preparaciones presentado),  c) Listado de ingredientes por preparación,  d) Listado de proveedores de cada ingrediente alineado con el TPMPAP y,  e) Condiciones de mantención y/o almacenamiento de la preparación.</p> <p>Los riesgos de inocuidad para cada peligro deben estar incluidos en el Manual de preparaciones de recetas y en el Manual de Operaciones</p> <p>Será aceptado por la diversidad de comidas preparadas, muchas de ellas similares y sin diferencias para efectos de inocuidad alimentaria, agrupar las preparaciones. En el ítem de formatos propuestos, se presenta un modelo de tabla.</p>	Registro completo y actualizado de acuerdo con Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja B
4.1.2.4	H1	Identificación del uso previsto	<p>Para realizar el análisis de peligros, el equipo de inocuidad alimentaria debe describir y mantener los documentos y registros del uso previsto, incluyendo la manipulación razonablemente esperada de las preparaciones, es decir, consumo inmediato o posterior almacenamiento, mal manejo y potencial uso incorrecto de las preparaciones. Para cada preparación se debe mantener documentos y registros con respecto al grupo vulnerable (por ejemplo, de celíacos).</p>	Registro completo y actualizado de acuerdo con Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja B
4.1.2.5	H1	Definición del diagrama de flujo	<p>Para realizar el análisis de peligros, el equipo de inocuidad alimentaria debe establecer, mantener y actualizar los diagramas de flujo y mantenerlos como documentos y registros para los productos o categorías de productos y los procesos incluidos en el SGIA. (Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria).</p>	Registro completo y actualizado de acuerdo con Plan de calidad e inocuidad Usar como referencia de diagrama de flujo

				el descrito en el anexo Estándar PAE JUNAEB Hoja C
4.1.2.6	H1	Análisis de peligros	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe identificar y documentar todos los peligros relacionados con la inocuidad de las preparaciones y sus materias primas (ingredientes, sin olvidar los aditivos y condimentos o especias añadidos) y materiales de contacto con las preparaciones, razonablemente previsibles para todas las etapas del diagrama de flujo en las cuales se pueden introducir, aumentar o mantener peligros.</p> <p>La identificación debe realizarse en base a:</p> <p>a) las directrices de este Estándar  b) la información preliminar y los datos recopilados;  c) la experiencia;  d) la información interna y externa que incluya, en la medida de lo posible, los datos epidemiológicos, científicos y otros antecedentes históricos;  d) la información de la cadena alimentaria sobre los peligros para la inocuidad de los alimentos relacionados con la inocuidad de las preparaciones, materias primas y materiales de contacto; y  e) los equipos, instalaciones/servicios, entorno del proceso y las personas.</p> <p>La organización debe mantener documentos y registros de cualquier peligro significativo relacionado con la inocuidad de los alimentos</p> <p>El nivel de detalle de la identificación debe incluir información suficiente para la evaluación de riesgos y la determinación de las medidas de control apropiadas. Una base para el análisis de peligros de materias primas es propuesto en el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja D y E. El equipo de inocuidad alimentaria los debe adaptar para su aplicación en los procesos, sin ir en desmedro de la inocuidad alimentaria.</p>	<p>Registro completo y actualizado con TODOS los peligros identificados tanto para materias primas como para el proceso etapa por etapa de acuerdo con el formato establecido en el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja D y E.</p>
4.1.2.7	H1	Evaluación de riesgos de cada peligro	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe realizar una evaluación de riesgos de cada peligro identificado en el requisito 4.1.2.6, para determinar su significancia y si es esencial prevenir o reducir su presencia a niveles aceptables. Esta evaluación se debe realizar considerando:</p> <p>a) la probabilidad de que el peligro esté presente en la preparación antes de que en el proceso se apliquen las medidas de control;  b) la gravedad de los efectos adversos de cada peligro para la salud de los consumidores.</p> <p>Debe mantenerse documentos y registros que incluya las decisiones y planes de acción derivados de la evaluación de riesgo destinados a la eliminación o mitigación de dichos riesgos.</p>	<p>Registro completo y actualizado de la evaluación de TODOS los peligros identificados tanto para materias primas como para el proceso etapa por etapa de acuerdo con el formato establecido en el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja D y E y la matriz de la hoja F.</p>

4.1.2.8	H1	* Determinación de los PCC	<p>Para cada peligro significativo, el equipo de inocuidad alimentaria debe revisar las medidas de control para determinar cuáles son críticos. Para esto se debe aplicar el árbol de decisión del documento CAC/RCP 1 del Codex Alimentarius (véase anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja H). Los puntos críticos de control (PCC) son los puntos de control que resulten necesarios para prevenir, eliminar o reducir un peligro para la inocuidad alimentaria hasta niveles aceptables. <b>NCI: Para asegurar el control estándar de los procesos, el prestador a lo menos debe implementar los siguientes PCC en el proceso:</b></p> <p><b>Recepción de materias primas (Bodega y Establecimientos):</b>  - PCC 1: Temperatura de las materias primas y productos que requieren cadena de frío;  - PCC 2: Revisión del Embalaje, Etiquetado, Fecha de vencimiento, integridad;</p> <p><b>Almacenamiento de materias primas (Bodega y Establecimientos):</b>  - PCC 3 Temperatura del producto en los equipos de almacenamiento;</p> <p><b>Operaciones preliminares (Establecimientos):</b>  - PCC 4 Sanitización de frutas y verduras;</p> <p><b>Operaciones definitivas (Establecimientos):</b>  - PCC 5: Temperatura del producto al final de la cocción;</p> <p><b>Porcionamiento (Establecimientos):</b>  - PCC 6: Temperatura de mantención y servicio de preparaciones.</p> <p>Si como resultado de la evaluación de las medidas de control el equipo de inocuidad alimentaria identifica otros PCC, deben ser implementados adicionalmente a los ya mencionados.</p>	Registro completo y actualizado de la evaluación a través del árbol de decisiones TODOS los peligros significativos tanto para materias primas como para el proceso etapa por etapa de acuerdo con el formato establecido en el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja D y E con el árbol de decisiones de la hoja H.
4.1.2.9	H1	Validación de las medidas de control	El equipo de inocuidad alimentaria debe validar las medidas de control de cada PCC. Las evidencias documentadas deberán demostrar que las medidas de control sean capaces de lograr el control previsto de los peligros significativos para la inocuidad de los alimentos.	Archivo que demuestre la validación con evidencia científica de las medidas de control para cada PCC de acuerdo con el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja I
4.1.2.10	H1	Definición de límites críticos	<p>Para los PCC definidos en este Estándar, en la tabla del anexo C se encuentran descritos límites críticos. El equipo de inocuidad alimentaria los debe adaptar para su aplicación en los procesos, sin ir en desmedro de la inocuidad alimentaria.</p> <p>Si el equipo de inocuidad alimentaria identifica otros PCC, debe especificar los límites críticos de estos PCC e incluirlos anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja G.</p>	Archivo que demuestre la Definición de límites críticos para las medidas de control para cada PCC de acuerdo con el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar

			La razón de su determinación se debe mantener como documentos y registros, considerando incluir el detalle base de dicho límite crítico	PAE JUNAEB Hoja G y K.
4.1.2.1 1	H1	Definición del plan de inocuidad y Sistema de seguimiento de los PCC	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe establecer un procedimiento documentado de seguimiento de cada PCC para garantizar el cumplimiento de los límites críticos. El sistema de seguimiento debe permitir la detección de la pérdida de control de un PCC y los documentos y registros relacionados con el seguimiento debe proporcionar información puntual para adoptar medidas correctivas.</p> <p>Para los PCC definidos en este estándar, en la tabla del anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja G y K, en las cuales se encuentran descritas medidas de seguimiento. El equipo de inocuidad alimentaria debe adaptar para su aplicación en los procesos, sin ir en desmedro de la inocuidad alimentaria.</p>	Archivo que demuestre la Definición de las acciones de seguimiento para cada PCC de acuerdo con el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja G y K.
4.1.2.1 2	H1	Definición de medidas correctivas	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe especificar y documentar las medidas correctivas que se deben adoptar cuando los resultados del seguimiento indiquen incumplimiento de un límite crítico o al detectar una tendencia a la pérdida de control. Las medidas correctivas especificadas deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- las medidas asociadas al producto potencialmente no inocuo, producto que se haya fabricado durante el período en que el proceso no estaba debidamente controlado;</li> <li>- las medidas para restaurar la normalidad del proceso;</li> <li>- medidas de reforzamiento de competencia del personal si es necesario; y</li> <li>- que se realice acciones correctivas con el debido el análisis de causa de la desviación, para eliminar la o las causas y evitar la recurrencia.</li> </ul> <p>Para los PCC definidos en este Estándar, en la tabla del anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja G y K en que se encuentran descritas medidas correctivas. El equipo de inocuidad alimentaria debe adaptar el formato (anexo) para su aplicación en los procesos, sin ir en desmedro de la inocuidad alimentaria.</p>	Archivo que demuestre la Definición de las medidas correctivas a ejecutar en caso de desviación para cada PCC de acuerdo con el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja G y K.

4.1.2.1 3	H1	Definición del Plan de verificación	<p>El equipo de inocuidad alimentaria, debe establecer procedimientos (propósito, método, frecuencia y responsabilidades) documentados de verificación para confirmar que:</p> <p>a) el plan de inocuidad se ejecuta y es eficaz;  b) los niveles de los peligros están dentro de los niveles aceptables identificados;  c) las medidas correctivas y otras acciones requeridas están implementadas y son eficaces.</p> <p>El prestador debe asegurar que las actividades de verificación no son llevadas a cabo por la persona responsable del seguimiento de las mismas actividades y se debe mantener documentos y registros de los resultados de la verificación e informar al equipo de inocuidad mensualmente.</p> <p>Las actividades de verificación deben incluir:  - auditorías internas,  - la revisión de los registros para verificar el cumplimiento del plan de inocuidad  - la revisión de los registros en los casos en que se hayan excedido los límites críticos.</p> <p>Para los PCC definidos en este estándar en la tabla del anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja G Se encuentran descrito el plan de verificación de dichos PCC. El equipo de inocuidad alimentaria lo debe adaptar para su aplicación en los procesos, sin ir en desmedro de la inocuidad alimentaria.</p>	<p>Archivo que demuestre la definición del plan de verificación para cada PCC de acuerdo con el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja G.</p>
4.1.3	H1	Plan de calidad	<p>El prestador debe implementar en un plazo máximo de 3 meses desde la firma del contrato, el plan de calidad definido en este Estándar.</p>	<p>No aplica.  Corresponde a un título</p>
4.1.3.1	H1	Desarrollo e implementación del plan de calidad	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe identificar y documentar medidas para controlar los parámetros de producto y de todas las etapas de proceso que pueden impactar en la prestación del servicio. Los parámetros de control de procesos deben asegurar que:</p> <p>a) el servicio se entrega con productos alimenticios completos y a tiempo;  b) los productos alimenticios que se entregan cumplen con el perfil nutricional (cumpliendo con el TPMPAP, TCA y Programación de minutos)  c) las preparaciones cumplen con los parámetros de calidad (organolépticos, y presentación) y que se utilizan los criterios establecidos en el Manual de Preparaciones y Recetas para llevar a cabo controles eficaces.  d) las preparaciones entregadas sean inocuas.</p> <p>Una estructura de Plan de Calidad se ha propuesto en este Estándar en el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja K el cual incluye el contenido mínimo requerido.</p>	<p>Archivo que demuestre el desarrollo y definición del plan de calidad e inocuidad para etapa de proceso de acuerdo con el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja K.</p>

4.1.3.2	H1	Plan de monitoreo	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe establecer un procedimiento documentado de seguimiento de cada parámetro relevante para la calidad, inocuidad y legalidad para garantizar la prestación del servicio. El sistema de seguimiento debe permitir la detección de la pérdida de un parámetro y los documentos y registros relacionados con el seguimiento debe proporcionar información puntual para adoptar medidas correctivas (PCC) y correcciones. El plan de seguimiento a lo menos debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapa de proceso;</li> <li>- Objetivos del control;</li> <li>- Variable de calidad a controlar;</li> <li>- Parámetro;</li> <li>- Tipo de control</li> <li>- PCC, Medida de control;</li> <li>- Responsable del control;</li> <li>- Frecuencia y tamaño de muestra;</li> <li>- Método de control y análisis;</li> <li>- Límite de especificación;</li> <li>- Registro;</li> <li>- Correcciones;</li> </ul> <p>Una estructura de plan de calidad se ha propuesto en este Estándar en la tabla el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja K que incluye una estructura de seguimiento. El equipo de inocuidad alimentaria lo debe adaptar para su aplicación en los procesos, sin ir en desmedro de la calidad, inocuidad ni legalidad alimentaria.</p> <p>Nota: Para reducir la complejidad se sugiere alinear el monitoreo de los PCC con el Plan de calidad (véase 4.1.3.1 del presente documento).</p>	<p>Archivo que demuestre el desarrollo y definición del plan de calidad e inocuidad para etapa de proceso de acuerdo con el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja K.</p>
4.1.3.3	H1	Plan de verificación	<p>El prestador debe asegurar que la persona designada por el prestador y encargados de bodega verifican a lo menos mensualmente el desempeño de las medidas de control de los parámetros de calidad para confirmar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) el plan de calidad se ejecuta y es eficaz;</li> <li>b) las correcciones y otras acciones requeridas están implementadas y son eficaces.</li> </ul> <p>Debe mantenerse documentos y registros que demuestre la realización de las verificaciones planeadas</p>	<p>Archivo que demuestre el desarrollo y definición del plan de calidad e inocuidad para etapa de proceso de acuerdo con el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja K.</p>

4.1.3.4	H1	Gestión de correcciones	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe especificar y documentar las correcciones que se deben adoptar cuando los resultados del seguimiento de los parámetros (calidad) indiquen incumplimiento de un límite de especificación o al detectar una tendencia a la pérdida de control. Las correcciones especificadas deben incluir:</p> <p>a) las medidas asociadas al producto no conforme, producto que se haya fabricado durante el período en que el proceso no estaba debidamente controlado;  b) las medidas para restaurar la normalidad del proceso;  c) medidas de reforzamiento de competencia del personal si es necesario; y  d) que se realice acciones correctivas con el debido análisis de causa de la desviación, para eliminar la o las causas y evitar la recurrencia.</p> <p>Para los parámetros propuestos en este Estándar, en la tabla del anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja K se encuentran descritas correcciones. El equipo de inocuidad alimentaria lo debe adaptar para su aplicación en los procesos, sin ir en desmedro de la calidad, legalidad e inocuidad alimentaria.</p>	<p>Archivo que demuestre el desarrollo y definición del plan de calidad e inocuidad para etapa de proceso de acuerdo con el anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja K. Utilizando el formulario UCE-17</p>
4.2		Evaluación y gestión de riesgos de Establecimientos y bodega	<b>SOLO TITULO</b>	No Aplica Corresponde a un título
4.2.1	H1	Evaluación de riesgos de Establecimientos y bodega	<p>De acuerdo con la metodología descrita en el requisito 4 del presente documento, el prestador debe evaluar los riesgos que afecten la calidad e inocuidad de los alimentos <b>durante la operación</b> en las áreas de preparación de alimentos, bodegas de establecimientos, patio de servicio, baños y/o vestidores y bodegas zonales y centrales.</p> <p>Se debe mantener documentos y registros que incluya las decisiones y planes de acción derivados de la evaluación destinados a la eliminación o mitigación de los riesgos en las Unidades de Establecimientos, Almacenaje y Distribución.</p> <p>Los campos mínimos del Análisis de Riesgos están descritos en la tabla del anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hojas B y C para sitio que incluye el contenido mínimo requerido.</p>	<p>Registro de Análisis de riesgos realizado a los sitios (establecimientos, bodegas y camiones) de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hojas B y C para cada sitio, Vehículo.</p>
4.2.2	H1	Reevaluación Trimestral	<p>Con el fin de asegurarse de la pertinencia, adecuación y eficacia de la Evaluación y Gestión del riesgo aplicada (véase requisito 4.1 del presente documento), el prestador deberá realizar una reevaluación cada tres meses (por ejemplo, junio, septiembre, diciembre; para el segundo año, marzo, mayo, julio, etc.) Se debe mantener documentos y registros de dichas reevaluaciones considerando los mismos campos que los descritos en requisito 4.2.1 del presente documento. Se debe incluir, las decisiones y acciones necesarias acordadas.</p>	<p>Registro de Análisis de riesgos trimestral realizado a los sitios (establecimientos, bodegas y camiones) de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hojas B y C para cada sitio, Vehículo.</p>

				Para continuidad se debe usar el mismo documento de la evaluación inicial y seguir completando.
4.3	H1	Gestión de planes y mitigación	<p>El prestador debe gestionar los planes necesarios que permitan mitigar o eliminar los riesgos identificados de acuerdo con su significancia. Se debe mantener documentos y registros de los planes que debe incluir a lo menos:</p> <p>a) La asignación de responsabilidades y autoridades asociadas a la gestión,  b) Recursos necesarios,  c) Los resultados esperables,  d) Plazos involucrados y,  e) Las etapas del seguimiento y medición (véase requisito 4.3.2 del presente documento).</p>	Registro de definición de los planes de seguimiento para cada sitio / Vehículo de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hojas B.
4.3.1	H1	Definición de planes de mitigación	<p>El prestador debe establecer, documentar e implementar planes de mitigación para todos los riesgos identificados y evaluados según la metodología definida (véase requisito 4 del presente documento). Los planes deben considerar las condiciones iniciales (véase requisito 4.1 del presente documento) así como aquellas asociadas a la prestación del servicio. (véanse requisitos completos 4.1, 4.2 del presente documento).</p>	Registro de definición de los planes de seguimiento para cada sitio / Vehículo de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hoja B.
4.3.2	H1	Seguimiento y medición de los planes de mitigación	<p>El prestador debe realizar el seguimiento y la medición de la efectividad de cada uno de los planes de mitigación establecidos (véase requisito 4.3.1 del presente documento). Esto debe incluir a lo menos:</p> <p>a) La metodología para el seguimiento y medición, la evaluación y el análisis,  b) Cuándo se llevará a cabo el seguimiento y medición,  c) El o los responsables del seguimiento y medición.</p> <p>Se debe mantener documentos y registros de los resultados del seguimiento y medición y dicha información debe ser incluida en la Revisión de la Gestión.</p> <p>La evaluación, reevaluación de riesgos y los planes de acción y su estatus (grado de avance) deben ser informados a JUNAEB a los 3 meses desde la firma del contrato y actualizado cada 3 meses.</p>	El formato para entregar a JUNAEB es el que contiene la evaluación de riesgos para cada sitio y cada Vehículo de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hoja B.
4.4	H1	Gestión y Control del cambio	<p>Ante la necesidad y/u ocurrencia de cambios en los procesos asociados a la prestación del servicio, el prestador debe definir y documentar la metodología para el control del cambio. El método a través del que ejecutará el cambio debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cómo se planificarán los cambios y el propósito del cambio,</li> <li>- Quién será responsable de comunicar el cambio y de controlar la gestión de éste,</li> <li>- La Comunicación del cambio a las partes interesadas,</li> <li>- La reasignación de responsabilidades y autoridades,</li> <li>- Cómo se mitigará el impacto del cambio, de manera de mantener la integridad en la prestación del servicio.</li> </ul> <p>El prestador debe revisar las consecuencias de los cambios no previstos y tomar acciones para mitigar todo efecto adverso.</p>	Se debe registrar en el formulario UCE-15 como mínimo.

4.5	H1	Plan de preparación para emergencias, contingencias y crisis	<p>El prestador debe:</p> <p>a) Identificar las posibles Contingencias y Emergencias que afecten la normal prestación del servicio;</p> <p>b) Identificar las personas y sus responsabilidades y autoridades que serán asignadas para atender oportunamente dichas situaciones;</p> <p>c) Establecer las acciones a implementar, para dichas situaciones, de manera de poder disminuir el impacto que éstas puedan provocar en la prestación del Servicio.</p> <p>d) Asignar un presupuesto destinado a abordar las Contingencias y Emergencias (véase requisito 2.4 del presente documento).</p> <p>e) definir la estructura de la gestión de crisis (véase 4.5.2 del presente documento)</p> <p>Se deben realizar simulacros de emergencias a lo menos 1 vez por año.</p> <p>Nota: ante la ocurrencia de Emergencias, el prestador debe tomar las acciones inmediatas que le permitan abordar la situación para proseguir con la entrega del Servicio (las emergencias corresponden a situaciones de catástrofe como terremoto, inundaciones, maremotos, erupciones volcánicas, incendios).</p> <p>Se debe mantener documentos y registros que identifique posibles Contingencias y Emergencias que afecten la normal prestación del servicio.</p>	<p>El manual de gestión debe incluir la Descripción documentada de Contingencias y Emergencias que contenga y a), b), c), y e). Para la Letra d) Se debe registrar en el formulario UCE-11 como mínimo.</p>
4.5.1	H1	Gestión de Contingencias y Emergencias	<p>Ante la ocurrencia de contingencias y/o emergencias que no permitan la ejecución normal de la prestación del servicio, el Prestador debe:</p> <p>a) Asegurar la provisión regular de la alimentación,</p> <p>b) Mantener documentos y registros de la autorización dada por la Institución, para la evaluación de la situación de Contingencia que no es de responsabilidad del Prestador,</p> <p>c) Definir las responsabilidades y autoridades para quienes deben gestionar las contingencias y/o emergencias,</p> <p>d) Establecer y documentar las acciones a implementar ante las contingencias identificadas, y</p> <p>e) realizar acciones correctivas que se tomarán para evitar la recurrencia de la crisis (véanse requisitos 8.2 y 8.3 del presente documento).</p> <p>Las contingencias que hayan afectado directamente o de manera potencial a cualquier materia prima, preparación, ingrediente o alimento deberán ser tratadas de acuerdo con requisitos 4.5.1 y 8.3 del presente documento</p>	<p>Acta de gestión de emergencia que contenga como mínimo los puntos a), b), c), d) y referencia de e) Se debe registrar en el formulario UCE-21 como mínimo.</p>
4.5.2	H1	* Gestión de crisis de inocuidad o calidad	<p>El prestador debe documentar y gestionar las situaciones de crisis que afecten la inocuidad o calidad durante la prestación del servicio, lo que incluye a lo menos:</p> <p>a) La definición de las responsabilidades y autoridades para quienes deben gestionar las crisis,</p> <p>b) La recopilación de información e investigación de la</p>	<p>Acta de gestión de Crisis que contenga como mínimo los puntos a), b), c), d), e) y referencia de f) y se debe registrar en el</p>

			<p>crisis, incluyendo sitios involucrados, número de personas, número de preparaciones,</p> <p>c) La gestión de las comunicaciones, incluyendo la comunicación a la Institución, las cuales se deben realizar de acuerdo a lo definido en la licitación,</p> <p>d) El resguardo y manejo de la información asociada a la crisis,</p> <p>e) Establecer y documentar las acciones a implementar ante la crisis identificada y que permitan mantener la prestación del servicio,</p> <p>f) realizar acciones correctivas que se tomarán para evitar la recurrencia de la crisis (véanse requisitos 8.2 y 8.3 del presente documento).</p> <p><b>NCI: Las crisis que afecten la inocuidad o calidad durante la prestación del servicio deberán ser tratadas de acuerdo con requisito 8.3 del presente documento y ser gestionadas en un plazo máximo de 24 horas. si no han ocurrido crisis, implica cumplimiento para este requisito.</b></p>	<p>formulario UCE-21 como mínimo.</p>
4.5.3	H1	Tratamiento del producto	<p>El prestador debe tomar las acciones necesarias para impedir que cualquier materia prima, ingrediente, preparación o producto que haya sido afectado directamente o de manera potencial por una situación de contingencia, emergencia o crisis, ingrese a la cadena alimentaria. Se deben documentar las acciones a seguir, las que deben incluir a lo menos:</p> <p>a) La identificación de las personas responsables y quienes tengan la autoridad para el tratamiento del producto,</p> <p>b) La identificación y segregación del material afectado,</p> <p>c) La descripción del tratamiento que se le dará al material afectado,</p> <p>d) La comunicación del hecho a las instituciones involucradas y,</p> <p>e) Las acciones correctivas que se tomarán para evitar la recurrencia de la crisis (véanse requisitos 8.2 y 8.3 del presente documento).</p>	<p>Las acciones a tomar frente producto afectado deben estar descritas en el manual de gestión incluyendo a), b), c), d) y e). Se debe usar formulario El registro del producto afectado en el caso de incidentes o crisis y su gestión deben ser documentado en el acta de dichas situaciones. El punto f) Se debe registrar en el formulario UCE-21 como mínimo.</p>
5	H1	Gestión de Preguntas, Quejas y Reclamos (P, Q, R)	<p>El prestador debe establecer e implementar un sistema eficaz que permita recoger y gestionar las preguntas, quejas y reclamos provenientes de las partes interesadas con el objetivo de mantener y mejorar la prestación del servicio. La Gestión de Preguntas, Quejas y Reclamos debe hacerse de acuerdo con lo establecido en requisito 5.1 del presente documento.</p>	<p>Se debe registrar en el formulario UCE-04 como mínimo.</p>
5.1	H1	Gestión y respuesta de P, Q y R	<p>Una vez que se reciban P, Q y R provenientes de partes interesadas, el prestador debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Investigar la (s) causa (s) que dieron lugar a la Queja o Reclamo,</li> <li>- Evaluar las consecuencias de las P, Q y R,</li> <li>- Dar respuesta a las partes interesadas en un plazo no mayor a <b>72</b> horas,</li> <li>- Evaluar la necesidad de tomar acciones que impidan la recurrencia de la Queja o Reclamo (véase requisito 8.3 del presente documento).</li> </ul> <p>Debe mantenerse documentos y registros de las P, Q y R y de sus respuestas, así como de las evaluaciones de</p>	<p>Se debe registrar en el formulario UCE- 04 y UCE-21 como mínimo.</p>

			las consecuencias y las acciones correctivas que se hayan establecido.	
6		Requisitos de la documentación	<b>SOLO TITULO</b>	No aplica. Corresponde a un título
6.1	H1	Gestión de la documentación	<p>El prestador debe disponer de la documentación necesaria que asegure la planificación, control y operación eficaz de los procesos, Los documentos y registros deben incluir:</p> <p>a) las declaraciones documentadas de una política de gestión y objetivos estratégicos,  b) un manual de gestión y manual de operaciones,  c) los procedimientos documentados requeridos en el Estándar PAE,  d) los documentos necesitados por el prestador para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y  e) los registros requeridos por el Estándar PAE</p> <p>Los documentos y registros deben estar en un medio de soporte que permita el adecuado acceso, mantención, revisión y recuperación de la documentación (véase requisito 6.2 del presente documento).  Nota: el medio de soporte puede ser digital o en papel.</p>	<p>Los documentos siguientes:</p> <p>a) las declaraciones documentadas de una política de gestión y objetivos estratégicos,  b) un manual de gestión y manual de operaciones,  c) los procedimientos documentados requeridos en el Estándar PAE,  d) los documentos necesitados por el prestador para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y  e) los registros requeridos por el Estándar PAE</p>
6.1.1	H1	Control de los documentos y de los registros (procedimientos documentados, instructivos documentados, registros, archivos, diagramas, cualquier otra información y su medio de soporte)	<p>El prestador debe controlar los documentos y los registros que sean requeridos por el Sistema de Gestión del Estándar PAE. El control debe asegurar e incluir a lo menos:</p> <p>a) La revisión, actualización, aprobación y distribución de los documentos y los registros.  b) La disponibilidad de los documentos y los registros en los lugares donde se ejecutan las operaciones y se presta el servicio,  c) La identificación, descripción y legibilidad de los documentos y los registros,  d) La debida protección (ante el posible extravío o deterioro), e) El acceso y la recuperación de los documentos y los registros,  f) La identificación de los documentos y los registros de origen externo y que es pertinente para el Sistema de Gestión,  g) El almacenamiento, conservación y disposición de los documentos y los registros,</p>	<p>En el manual de gestión se debe definir el control para los documentos y registros de la a) a la h).</p>

			<p>h) Restricciones de acceso que eviten el uso de los documentos y los registros obsoletos.  Nota: El prestador debe incluir en su sistema de control de documentos todos los formularios y otros documentos que han sido definidos por el estándar como medio de verificación.</p>	
6.1.2	H1	Manual de Gestión	<p>El prestador debe mantener un Manual de Gestión el que debe incluir a lo menos:</p> <p>a) Referencia a los Propósitos de JUNAEB,  b) La descripción de la Política de Gestión y los Objetivos Estratégicos (véase requisitos 1.1 y 1.2 del presente documento),  c) La descripción de los Pilares fundamentales del Estándar PAE de JUNAEB.  d) Una descripción de la interacción de los procesos del Sistema de Gestión que están asociados a la prestación del servicio.  e) Toda la documentación (procedimientos, instructivos, registros, archivos y otros) requeridos por este Estándar.</p>	<p>Debe estar disponible el manual de gestión el cual debe contener el detalle de como el prestador cumple cumplen de todos los requisitos y subcláusula del estándar PAE de unidad central.</p>
6.1.3	H1	Manual de Operaciones	<p>El prestador debe mantener un Manual de Operaciones, el que debe estar disponible en cada establecimiento que le haya sido asignado y debe ser implementado de acuerdo con las bases.</p>	<p>Debe estar disponible el manual de operaciones el cual debe contener el detalle de como el prestador cumple cumplen de todos los requisitos y subcláusula del estándar PAE de establecimientos y almacenamiento y distribución.</p>
6.1.4	H1	Plan de Aseguramiento de la calidad e inocuidad	<p>El prestador debe establecer, implementar, documentar y mejorar un Plan de Aseguramiento de la Calidad e Inocuidad. Dicho plan debe incluir al menos al Plan de Inocuidad y un Plan de Calidad de acuerdo con los requisitos del Estándar PAE de la Unidad de Almacenaje y Distribución y de la Unidad Establecimientos Educativos.</p>	<p>Debe estar disponible el del plan de calidad e inocuidad alimentaria de acuerdo con todos los requisitos y subcláusulas del estándar PAE de unidad central, establecimientos y almacenamiento y distribución alineado con el anexo Plan de calidad e inocuidad</p>

				Estándar PAE JUNAEB
7		Gestión de proveedores, Especificaciones y Desarrollo de recetas	<b>SOLO TITULO</b>	No aplica Corresponde a un título
7.1	H1	Especificaciones de materias primas, ingredientes y materiales	El prestador debe mantener los documentos y los registros necesarios que incluya los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos y que describa las especificaciones de las materias primas, los ingredientes y materiales. La información debe demostrar que toda materia prima, ingrediente y material, no constituyen una fuente de contaminación para los alimentos ni tendrá efectos adversos en la población comensal.	Documentos y Registros que incluya los peligros asociados a la inocuidad alimentaria y que demuestre que las materias primas, los ingredientes y materiales no constituyen una fuente de contaminación para los alimentos ni tendrá efectos adversos
7.1.1	H1	Definición de especificaciones de materias primas y materiales	El prestador debe mantener los documentos y los registros que describan las especificaciones de las materias primas, los ingredientes y materiales que serán adquiridos. Los documentos y los registros deben incluir al menos: a) Los criterios de aceptación con respecto de la inocuidad de los alimentos, b) Lugar de origen (procedencia), c) Las características biológicas y fisicoquímicas, d) La composición de los ingredientes formulados, e) Las condiciones de almacenaje y la vida útil y, f) La o las preparaciones que se hará previo a su uso.	Los documentos y los registros que incluya a), b), c), d), e) y f), por ejemplo, Formulario que cumpla con los requerimientos mínimos establecidos en las Fichas Técnicas JUNAEB. Si no existe ficha técnica JUNAEB para el producto deberán cumplirse todos los campos de dichas fichas.
7.1.2	H1	Evaluación y gestión de riesgos de materias primas, ingredientes y materiales	Basado en la evaluación de riesgos del plan HACCP de materias primas anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja D, el prestador debe evaluar y documentar los riesgos que puedan afectar la inocuidad, calidad y legalidad de los alimentos, asociados a cada materia prima, a los ingredientes y a los materiales. La evaluación debe incluir a lo menos: a) Los riesgos potenciales asociados con la calidad, inocuidad y legalidad provenientes de las materias primas, ingredientes, alimentos y materiales, b) La comunicación de los riesgos de materias primas, ingredientes y materiales a los proveedores, de manera de gestionar los riesgos, c) Información consistente con la Tabla Maestra de Proveedores de Productos, Materias Primas, Alimentos y Preparaciones (TPMPAP). Debe mantenerse documentos y registros que incluyan	Se debe documentar el riesgo de las materias primas de acuerdo con anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja D como mínimo. Se debe incluir los campos adicionales que sean necesarios para la definición de los controles para los proveedores. A lo menos: Los puntos a), b) y c), Además de:

			las acciones y decisiones derivadas de las evaluaciones.	-Nombre del proveedor, Tipos de control, -Responsables del control, -Frecuencia del control, -Estatus del control, -Estatus del proveedor.
7.2	H1	Gestión de proveedores	<p>El prestador debe establecer, documentar, implementar y mantener un proceso de selección, aprobación, seguimiento y evaluación de proveedores que asegure:</p> <p>a) la entrega permanente de productos inocuos por parte de los proveedores desde la primera compra;  b) la gestión eficaz con respecto a los procesos de compra, incluyendo el control sobre las adquisiciones de materias primas, productos y/o preparaciones (por ejemplo las cantidades acordadas y proporcionales según las raciones alimenticias asignadas para las UT adjudicadas, los pendientes, las devoluciones y rechazos),  c) una mínima adquisición de insumos y/o materias primas a pequeños productores locales o de zonas rezagadas de Chile,  d) la gestión eficaz con respecto a la contratación de servicios y externalización de procesos,  e) la comunicación eficaz con los proveedores, incluyendo la comunicación respecto de los reclamos y desviaciones,  f) la información de la trazabilidad de los productos,  g) el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios vigentes y,  h) la mejora en el desempeño de los proveedores y en la gestión del proceso de compras (véase requisito 7.2.2 del presente documento).</p>	<p>El Procedimiento debe estar documentado en el manual de gestión, Considerando los siguientes elementos</p> <p>-Alineamiento con el requisito 7.1.2</p> <p>-Cumpliendo los puntos de la a) a la H) de este requisito,</p> <p>-debe describir la metodología de ejecución de los requisitos del punto 7.2 y sus sub-cláusulas.</p> <p>-debe considerar todos los tipos de proveedores, es decir, materias primas, materiales, procesos y servicios.</p> <p>Para el caso de reclamos se debe registrar la gestión de cada uno de ellos de acuerdo con el formulario UCE-18 como mínimo.</p>
7.2.1	H1	Evaluación de riesgos, selección, aprobación y seguimiento al desempeño de proveedores ( materias primas, ingredientes, insumos y utensilios)	<b>SOLO TITULO</b>	No aplica. Corresponde a un título

7.2.1.1	H1	Evaluación de riesgos de proveedores y selección (materias primas, ingredientes, insumos y utensilios)	<p>Basado en el plan de inocuidad de materias primas (anexo F), el prestador debe realizar la evaluación de riesgos de los materiales (materias primas, ingredientes, insumos y utensilios) para asegurar que los productos comprados no afecten la inocuidad de los alimentos.</p> <p>Como resultado de la evaluación de los materiales, el prestador debe identificar aquellos que presentan peligros significativos y que, por lo tanto, tienen un riesgo potencial crítico en el producto final. Para definir el sistema de evaluación, debe considerar si:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- el peligro significativo será controlado por un proceso del prestador;</li> <li>2.- el peligro significativo no será controlado por un proceso ejecutado por el prestador y, por lo tanto, lo debe controlar el proveedor.</li> </ol> <p>Se debe mantener los registros de las evaluaciones hechas, que incluyan las acciones que se deriven de dichas actividades.</p>	<p>Se debe documentar el riesgo de las materias primas de acuerdo con anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja D como mínimo. Se debe incluir los campos adicionales que sean necesarios para la definición de los controles para los proveedores. A lo menos:</p> <p>Los puntos a), b) y c), Además de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombre del proveedor,</li> <li>Tipos de control,</li> <li>-Responsables del control,</li> <li>-Frecuencia del control,</li> <li>-Estatus del control,</li> <li>-Estatus del proveedor</li> </ul>
---------	----	--	--	---

7.2.1.2	H1	<p>Aprobación y seguimiento al desempeño del proveedor (materias primas, ingredientes, insumos y utensilios)</p>	<p>Para la aprobación de los proveedores de materias primas y materiales (ver 7.2.1 del presente documento) el proceso de aprobación y cuando aplique el de selección, debe considerar, si el control de los peligros significativos está en manos del proveedor o puede ser controlado por los procesos ejecutados por el prestador. Cuando los peligros significativos no pueden ser prevenidos, eliminados o reducidos por los procesos del prestador, el prestador debe:</p> <p>a) solicitar una certificación válida conforme o equiparable a GFSI, o</p> <p>b) realizar auditorías de proveedores, con alcance a la inocuidad, la trazabilidad, plan de inocuidad, las buenas prácticas de fabricación, ejecutada por un auditor con experiencia y competencia demostrada. Cuando la auditoría del proveedor sea realizada por una parte interesada o por un tercero independiente, la empresa deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demostrar la competencia del auditor,</li> <li>- confirmar que el alcance incluye la inocuidad del producto, la trazabilidad, la revisión del plan de inocuidad y las buenas prácticas de fabricación,</li> <li>- obtener y revisar el informe de auditoría completo, o</li> </ul> <p>cuando se aporte una justificación válida en función del riesgo y el proveedor esté calificado de riesgo bajo, podrá utilizarse un cuestionario de proveedor completo para la aprobación inicial. El alcance del cuestionario deberá incluir la inocuidad del producto, la trazabilidad, la revisión del HACCP y las buenas prácticas de fabricación y deberá haber sido revisado y verificado por una persona de competencia demostrada.</p> <p>En base a la capacidad de los proveedores seleccionados y aprobados para poder suministrar productos, procesos y servicios, el prestador debe hacer un seguimiento al desempeño de dichos proveedores. Se debe mantener registros de las actividades de seguimiento y de las evaluaciones hechas, así como de las acciones que se deriven de dichas actividades.</p>	<p>Se debe documentar el riesgo de las materias primas de acuerdo con anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja D como mínimo. Se debe incluir los campos adicionales que sean necesarios para la definición de los controles para los proveedores. A lo menos:</p> <p>Los puntos a), b) y c), Además de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombre del proveedor,</li> <li>Tipos de control,</li> <li>-Responsables del control,</li> <li>-Frecuencia del control,</li> <li>-Estatus del control,</li> <li>-Estatus del proveedor,</li> <li>-Acciones correctivas necesarias y su estatus de seguimiento.</li> </ul>
---------	----	--	---	---

7.2.2	H1	Evaluación de riesgos y gestión de proveedores de servicios	<p>De acuerdo con la metodología descrita en el requisito 4 del presente documento, el prestador debe evaluar los riesgos de los servicios que puedan afectar la inocuidad, calidad y legalidad de los alimentos.</p> <p>Los tipos de Servicios incluyen, pero no se limitan, a los siguientes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los Servicios de Limpieza y Sanitización,</li> <li>- Los Servicios de Control de Plagas,</li> <li>- Los Servicios de Mantenimiento de Infraestructura, Equipos y Dispositivos de Medición,</li> <li>- Los Servicios de Retiro de desechos,</li> <li>- Los Servicios de Transporte, Distribución y Almacenaje,</li> <li>- Los Servicios de Alimentación que han sido sub contratados.</li> <li>- Cualquier otro servicio que pueda afectar la calidad e inocuidad de los alimentos.</li> </ul> <p>Debe mantenerse los registros que incluyan las decisiones y planes de acción derivados de la evaluación destinados a la eliminación o mitigación de los riesgos.</p>	<p>La metodología debe estar descrita en el manual de gestión. Se debe realizar la evaluación de riesgos de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo estándar PAE hoja A y C. Incluyendo la gestión de las acciones en el mismo formulario.</p>
7.2.3	H1	Evaluación de riesgos y gestión de proveedores de procesos externalizados	<p><b>SOLO TITULO</b></p>	<p>No aplica. Corresponde a un título.</p>
7.2.3.1	H0	Evaluación de riesgos y gestión de proveedores de procesos externalizados	<p>De acuerdo con la metodología descrita en el requisito 4 del presente documento, el prestador debe realizar una evaluación de riesgos de proveedores de servicios subcontratados (exceptuando los asociados con el 7.2.3.2 del presente documento), de manera de que se gestione la eliminación y mitigación de los riesgos. Dicha evaluación debe incluir a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La identificación de los servicios subcontratados,</li> <li>- La identificación de los sitios en que se optará por el uso de esta modalidad de subcontratos,</li> <li>- El cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.</li> </ul> <p>Debe mantenerse los registros que incluyan las decisiones y planes de acción derivados de la evaluación destinados a la eliminación o mitigación de dichos riesgos.</p>	<p>La metodología debe estar descrita en el manual de gestión. Se debe realizar la evaluación de riesgos de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo estándar PAE hoja A y C. Incluyendo la gestión de las acciones en el mismo formulario.</p>

7.2.3.2	H1	<p>* Servicios subcontratados (operadores de terceros)</p>	<p><b>En el caso que existan servicios de alimentación subcontratados, el prestador debe mantener los documentos y los registros que evidencie la autorización por parte de JUNAEB.</b></p> <p>Además, y de acuerdo con la metodología descrita en el requisito 4, el prestador debe realizar una evaluación de riesgos de proveedores de servicios subcontratados de manera de identificar las brechas y asegurar el cumplimiento requerido por JUNAEB en el (los) contrato(s) y en el estándar PAE de establecimientos educacionales.</p> <p><b>NCI: Para asegurar el cumplimiento el prestador debe definir:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- el plan de trabajo para que el subcontratista cumpla con los requisitos, sin que el prestador haga distinción del establecimiento en relación a los administrados directamente por él,</li> <li>- la modalidad de verificación que aplicara el prestador para evaluar el desempeño del subcontratista con una frecuencia a lo menos mensual,</li> <li>- las causales de termino de contrato asociadas al cumplimiento de los requisitos de licitación y del estándar PAE.</li> </ul> <p>Debe mantenerse los documentos y los registros que incluyan la planificación, el método y planes de acción derivados de la evaluación destinados a la eliminación o mitigación de riesgos y asegurar el cumplimiento.</p>	<p>La metodología debe estar descrita en el manual de gestión. Se debe realizar la evaluación de riesgos de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo estándar PAE hoja A y C. Incluyendo la gestión de las acciones en el mismo formulario.</p>
7.2.3.3	H1	<p>Proveedores de servicios por contrato</p>	<p>El prestador debe disponer de una cartera de proveedores para cada contrato, que asegure la adecuada mantención y continuidad para la prestación del servicio. Se debe mantener los registros que incluya la evaluación hecha por el prestador para demostrar la disponibilidad adecuada y suficiente de proveedores.</p>	<p>Se debe mantener <u>un</u> registro detallado de todos los proveedores de materias primas, materiales, procesos (incluyendo los externalizados y subcontratos, la cual incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombre del proveedor,</li> <li>-materias primas, materiales, servicios, procesos o subcontrato que entrega,</li> <li>-UT cubiertas por el proveedor (cuando aplica),</li> <li>Estatus de seguimiento y desempeño del proveedor.</li> </ul>

7.3	H1	Gestión del cambio para cambios en recetas y nuevas recetas	<p>Para el desarrollo e implementación de productos y estrategias, el prestador debe considerar a lo menos:</p> <p>a) Los análisis de riesgos respecto de materias primas e ingredientes,  b) La planificación de todas las etapas, incluyendo las actividades de revisión, verificación de los cambios, así como la evaluación y validación de la aceptación,  c) La asignación de responsabilidades y autoridades,  d) Los recursos necesarios y,  e) El propósito del o los cambios y cuáles pueden ser sus consecuencias potenciales.</p> <p>El desarrollo e implementación de productos y estrategias debe estar alineado con lo detallado en los contratos.</p> <p>Se debe mantener registros y documentos que demuestre el cumplimiento de todas las etapas del desarrollo e implementación.</p>	<p>Se debe documentar para la Gestión del Cambio de recetas en el manual de gestión, que considere a), b), c) d) y e).</p> <p>Los registros para la evaluación de la gestión de cambio deben quedar a lo menos en el UCE-15. Las evaluaciones de riesgos de materias primas se deben realizar como se describe en 4.2.1.2.6 de este estándar. La evaluación de nuevos proveedores debe ser realizada de acuerdo con el 7.2 de este estándar. Se debe cumplir con los registros definidos en los puntos anteriores.</p>
7.3.1	H1	Evaluación de la aceptación de cambios en recetas y nuevas recetas	<p>Cuando se produzcan cambios en las recetas o ante la introducción de nuevas recetas, el prestador debe mantener los documentos y registros que demuestre la evaluación y validación de los cambios o de las nuevas recetas por parte de JUNAEB. Dichos cambios deben estar reflejados en el Manual de preparaciones y recetas</p>	<p>Los documentos y los registros que muestre evaluación y validación de los cambios o de las nuevas recetas por parte de JUNAEB parte de JUNAEB.</p>
8		Gestión de mejora	<b>SOLO TITULO</b>	N/A Corresponde a un título

8.1	H2	Auditoria interna	<p>El prestador debe, anualmente, realizar auditorías internas, con el fin de verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformidad con los requisitos del Estándar PAE,</li> <li>- Conformidad con los requisitos legales / regulatorios aplicables,</li> <li>- Conformidad con los requisitos propios del prestador.</li> </ul> <p>- Mantención y Mejora del Sistema de Gestión del Estándar PAE.</p> <p>El prestador debe establecer un programa de auditorías internas que considere auditar todos los sitios y procesos al menos una vez al año. La frecuencia bajo la cual cada sitio y actividades serán auditados, debe basarse en los riesgos asociados con la actividad, los cambios dentro del Sistema, así como los resultados de las auditorías anteriores.</p> <p>Los auditores que realicen las auditorías internas deben haber participado el entrenamiento en el Estándar PAE otorgado o mandatado por JUNAEB. Los auditores no deben auditar su propio trabajo o sus propias responsabilidades o autoridades.</p> <p>Se debe mantener los documentos y los registros del programa de auditorías internas, de los resultados de las auditorías internas y de las competencias de los auditores autorizados para la realización de auditorías al Estándar PAE.</p> <p>El prestador debe asegurarse que, ante la ocurrencia de no conformidades, se tomen las correcciones y acciones correctivas necesarias. Cualquier demora en la implementación de acciones correctivas debe contar con la autorización documentada de parte de JUNAEB.</p>	<p>La definición del proceso de auditoria debe ser documentado en el manual de gestión incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, entradas, salidas, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> <li>-metodología de preparación y requisitos de auditores internos,</li> <li>-método de evaluación de los auditores internos,</li> </ul> <p>Se debe mantener Registros en los formularios UCE-19, UCE-20, UCE-21, como mínimo.</p>
8.2	H1	* Gestión del servicio no conforme	<p>El prestador debe asegurarse que ante un <b>servicio que sea no conforme (ver Notas 1 y 2)</b> con los requisitos del servicio, se controle para impedir que éste sea entregado. Se debe mantener los documentos y los registros respecto de la gestión de un servicio no conforme, la que debe considerar a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La toma de acciones inmediatas para impedir que dicho servicio sea entregado,</li> <li>- La toma de acciones correctivas (véase requisito 8.3 del presente documento),</li> <li>- Informar a las partes interesadas y,</li> <li>- La concesión, la que debe ser autorizada por JUNAEB.</li> </ul> <p><b>NCI: - Una concesión que no ha sido autorización por JUNAEB y que permita continuar con la prestación del servicio cuando sea aplicable.</b></p> <p>Notas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Un servicio que deba ser gestionado ante una Contingencia se considera como Servicio No Conforme o Servicio de Contingencia (producto alimenticio que haya sido afectado directamente o de manera potencial por una situación de contingencia, emergencia o crisis)</li> <li>2) No cumplimiento de lo establecido en el Manual de preparaciones</li> </ol>	<p>El proceso de gestión de servicio, es decir servicio no conforme y sus acciones correctivas debe estar incluido en el manual de gestión, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-plazos de respuesta al mandante (cuando aplique),</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, entradas, salidas, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Para el PNC y PPNI se debe registrar en el formulario EST-9 como mínimo. Para el servicio no conforme, su análisis de causas y gestión de acciones correctivas se debe</p>

				registrar en el formulario UCE-21 como mínimo.
8.3	H1 y H2	<p>Gestión de acciones correctivas</p> <p>Nota: H1 (Correcciones) H2 (Acciones Correctivas, Evaluación similares No Conformidades y Evaluación de la Eficacia)</p>	<p>Ante la ocurrencia de una no conformidad - incluyendo incumplimientos legales, reclamos o quejas, Servicios No Conformes, productos no conformes, desviación de procesos, contingencias o crisis - el prestador debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tomar acciones inmediatas para corregir y controlar dicha situación,</li> <li>- Determinar la causa o causas que originaron la no conformidad,</li> <li>- Establecer acciones correctivas que impidan la recurrencia de la no conformidad,</li> <li>- Evaluar si la no conformidad puede ocurrir en otro proceso, área o función y,</li> <li>- Evaluar si existen no conformidades similares en otro proceso, área, función, establecimiento o bodega.</li> </ul> <p>Al establecer las acciones correctivas, el prestador debe evaluar la eficacia de dichas acciones y debe asegurarse de actualizar el Sistema de Gestión (por ejemplo, la Evaluación de Riesgos). Se debe mantener los documentos y los registros respecto de la gestión de acciones correctivas.</p> <p>Nota: ante la ocurrencia de Emergencias, el prestador debe tomar las acciones inmediatas que le permitan abordar la situación para proseguir con la entrega del Servicio (Las emergencias corresponden a situaciones de catástrofe como terremoto, inundaciones, maremotos, erupciones volcánicas, incendios).</p>	<p>El proceso de gestión de acciones correctivas, es decir servicio no conforme y sus acciones correctivas debe estar incluido en el manual de gestión, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-plazos de cierre de las no conformidades detectadas,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, entradas, salidas, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Los registros de las no conformidades y gestión de las acciones correctivas deben ser realizados en el formulario UCE-21 como mínimo.</p>

# Requisitos aplicables a los Establecimientos

- 1 Plan de calidad e inocuidad alimentaria
  - 1.1 Plan de Inocuidad
  - 1.2 Plan de calidad
  - 1.3 Plan de gestión del riesgo
- 2 Control del producto y servicio
  - 2.1 Índice de ausentismo y reemplazo de personal manipulador
  - 2.2 Control de no conformidad
  - 2.3 Medición del desempeño
  - 2.4 Control de dispositivos de medición y monitoreo
- 3 Información del producto, trazabilidad, gestión de crisis
  - 3.1 Información del producto
  - 3.2 Identificación y Trazabilidad del producto
  - 3.3 Gestión de crisis de calidad e inocuidad
- 4 Gestión de competencias
  - 4.1 Entrevista y evaluación de conocimientos críticos
- 5 Buenas prácticas de operación
  - 5.1 Requisitos del sitio y aprobación
  - 5.2 Sitio interior e instalaciones para la preparación de los alimentos
  - 5.3 Diseño y mantenimiento de equipos y utensilios
  - 5.4 Programa de prevención de plagas
  - 5.5 Limpieza e higiene
  - 5.6 Higiene y seguridad del personal e instalaciones sanitarias
  - 5.7 Entrega y Transporte y Recepción
  - 5.8 Almacenamiento
  - 5.9 Suministro y suministro de agua, hielo
    - 5.9.1 Calidad del agua y análisis
  - 5.10 Manejo y eliminación de residuos

N°	Hito	Cláusula	Requisito	Anexos y Medios de Verificación
1	H1	Plan de calidad e inocuidad alimentaria	<b>SOLO TITULO</b>	No aplica. Corresponde a un título
1.1	H1	Plan de Inocuidad	En cada uno de los Establecimientos Educativos, los supervisores y el equipo de trabajo del prestador debe implementar en un plazo máximo de 3 meses desde la toma de posesión de los Establecimientos Educativos, el plan de inocuidad definido en este Estándar.	No aplica. Corresponde a un título
1.1.1	H0	Equipo de inocuidad Alimentaria	El prestador debe designar a un responsable en cada uno de los Establecimientos Educativos de representar al equipo de inocuidad alimentaria y es responsable de que en los Establecimientos Educativos que están bajo su responsabilidad se implemente, mantenga y verifique permanentemente el plan de inocuidad	Documento que indique quien es el responsable de representar al Equipo de Inocuidad, en línea con la evidencia de 4.1.2.1 del estándar de Unidad central.  Los Registros de los monitoreos deben estar verificados por el responsable de la inocuidad alimentaria en los establecimientos.
1.1.1.1	H0	El rol de la persona designada por el prestador sobre la inocuidad	Las responsabilidades del representante del equipo de inocuidad alimentaria en los establecimientos educativos, a lo menos debe considerar:  a) Implementar, mantener y verificar el plan de inocuidad; b) Asegurarse que los monitores de los PCC tengan las competencias, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas para ejecutar las medidas de control de los PCC y sus medidas correctivas; c) la gestión del producto potencialmente no inocuo asociado con desviaciones de límites críticos; d) Informar al Equipo de inocuidad alimentaria sobre la eficacia plan de inocuidad	Documento que indique las responsabilidades de la persona a cargo de la inocuidad en el establecimiento de representar al Equipo de Inocuidad y que incluya a lo menos a), b), c), d).
1.1.1.2	H0	El rol de la manipuladora sobre la inocuidad	El prestador debe definir el rol de las manipuladoras sobre el plan de inocuidad, lo cual debe incluir a lo menos las responsabilidades y autoridades para:  a) realizar el monitoreo de los PCC; b) identificar el incumplimiento de los límites críticos de control y tomar las acciones o reportar estas desviaciones de proceso y producto; c) informar al supervisor sobre el cumplimiento de los monitoreos y las medidas correctivas asociadas basados en los registros.	Listado de las manipuladoras por establecimiento encargadas de realizar a), b) y c)
1.1.2	H1	Control del producto	El prestador debe asegurar que en los Establecimientos Educativos sólo se utilizan las materias primas y otros materiales que se encuentran incluidas en el TPMPAP, por lo tanto, los evaluados en el análisis de peligros.	Debe quedar registro de control de: -Recepción de las materias primas en los formularios: EST-01, EST-02, EST-03, EST-04, EST-26, EST-32  Los formularios están definidos como la

				información mínima necesaria.
1.1.3	H1	Gestión del uso previsto	En caso de que se definan acciones para segregar o proteger grupos de consumidores/usuarios, potencialmente vulnerables (por ej. programa de alimentación para celíacos) la persona designada por el prestador debe capacitar a las manipuladoras del Establecimiento Educacional en las acciones y precauciones y mantener actualizada una lista de los usuarios sobre los que se deben aplicar dichas medidas. La persona designada por el prestador debe mantener los documentos y los registros de las capacitaciones, su eficacia, y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.	Debe quedar registro de los beneficiarios que son parte del programa celíaco del establecimiento en el formulario EST-08 como mínimo.
1.1.4	H1	Diagrama de flujo: aplicación de controles en las etapas de proceso.	En las zonas del proceso en que se ejecutan las medidas de control de los PCC, la persona designada por el prestador se debe asegurar que exista gestión visual con imágenes o texto que permita reforzar la ejecución de las manipuladoras de las medidas de control establecidas, se debe incluir a lo menos: a) la identificación del PCC; b) cómo se debe controlar; c) con qué frecuencia se debe controlar; d) qué registros se debe completar; y e) qué medidas correctivas se deben ejecutar en caso de sobrepasar los límites críticos.  Esta información se debe mantener actualizada ante cualquier cambio del plan de inocuidad	Deben publicarse o mantenerse disponibles para las manipuladoras como mínimo la información del anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja G de la identificación del PCC y el procedimiento de monitoreo K.
1.1.5	H1	Análisis de peligros: conocimientos de las manipuladoras.	La persona designada por el prestador debe asegurar que las manipuladoras tengan conocimientos de los peligros de inocuidad alimentaria identificados en el plan de inocuidad. El prestador debe mantener los documentos y los registros de capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.	Los entrenamientos entregados a las manipuladoras deben estar registrados en el formulario EST-18 como mínimo.
1.1.6	H1	Gestión de riesgos de cada peligro: Análisis de la probabilidad en el establecimiento	Cuando algún PCC se haya desviado, la persona designada por el prestador debe asegurar que las acciones correctivas, cuando apliquen, relativas a la eliminación de la causa y para evitar la recurrencia, se ejecuten con el objetivo de reducir la probabilidad de que se presenten peligros en las preparaciones. La persona designada por el prestador debe: a) evaluar la eficacia de las acciones tomadas para evitar la recurrencia de las desviaciones que han afectado los PCC; b) definir la frecuencia de capacitación necesaria para evitar la recurrencia de desviaciones asociadas con la ejecución; c) de ser necesario, comunicar al equipo de inocuidad los recursos que se requieran para evitar la recurrencia de desviaciones.	Debe quedar como evidencia de la verificación por el responsable de los siguientes registros: a) Registros de gestión de acciones correctivas del formulario UCE-20. Registros de monitoreo de los PCC de los formularios EST-01 al EST-07. b) Definir en el programa de capacitación del establecimiento y registrar las capacitaciones en el EST-19. c) mail enviado al equipo de inocuidad detallando los recursos necesarios para evitar recurrencia

1.1.7	H1	* Aplicación de los PCC	<p>La persona designada por el prestador debe asegurar que los PCC definidos en este Estándar, se encuentren implementados en cada uno de los Establecimientos Educativos de la organización, en un plazo de 3 meses desde la toma de posesión. A lo menos cada Establecimiento Educativo debe tener implementados los siguientes PCC:</p> <p><b>Recepción de materias primas:</b>  - PCC 1: Temperatura de las materias primas y productos que requieren cadena de frío,  - PCC 2: Revisión del Embalaje, Etiquetado, Fecha de vencimiento, integridad,</p> <p><b>Almacenamiento de materias primas:</b>  - PCC 3 Temperatura del producto en los equipos de almacenamiento,</p> <p><b>Operaciones preliminares:</b>  - PCC 4 Sanitización de vegetales,</p> <p><b>Operaciones definitivas:</b>  - PCC 5: Temperatura del producto al final de la cocción,</p> <p><b>Porcionamiento:</b>  - PCC 6: Temperatura de mantenimiento y servicio.</p>	Los registros de monitoreo de los PCC deben quedar registrados en los formularios EST-01, EST-02, EST-03, EST-04, EST-05, EST-06 y EST-07 Como mínimo.
1.1.8	H1	Cumplimiento de parámetros de acuerdo con la Validación de las medidas de control	<p>La persona designada por el prestador debe asegurar que se cumplen las medidas de control tal como fueron validadas por el equipo de inocuidad alimentaria. A lo menos se debe cumplir:</p> <p>a) el método de aplicación de las medidas de control de los PCC validados;  b) los parámetros críticos y aplicación de las medidas de control de los PCC;  c) las medidas correctivas asociadas con las medidas de control de los PCC validados.</p> <p>En caso de que las medidas de control no puedan ser aplicadas, la persona designada por el prestador es responsable de informar al equipo de inocuidad alimentaria, ente que debe tomar las acciones necesarias para asegurar el control.</p>	Los documentos de referencia de los PCC (véase 1.1.4 de este documento) y el monitoreo de los PCC (véase 1.1.7 de este documento) deben ser verificados por el responsable de la inocuidad alimentaria del establecimiento y esto debe quedar registrado en cada uno de esos documentos.
1.1.9	H1	Aplicación de límites críticos	<p>La persona designada por el prestador debe asegurar que las manipuladoras sean competentes en la aplicación de los límites críticos para la evaluación de las medidas de control. La persona designada por el prestador debe mantener los documentos y los registros de capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.</p>	Los valores de los parámetros medidos en el monitoreo de los PCC deben quedar registrados en los formularios EST-01, EST-02, EST-03, EST-04, EST-05, EST-06 y EST-07 Como mínimo. Los cuales deben contener las evidencias de los monitoreos que cumplen y no cumplen y los que no cumplen (no se cumplió el límite crítico deben tener medidas correctivas ejecutadas. Además, persona designada por el prestador debe realizar verificar dichas monitoreo.

				Los entrenamientos y evaluaciones realizadas a las manipuladoras deben estar en los formularios EST-18, EST-19 y EST 36.
1.1.10	H1	Aplicación del seguimiento de los PCC	La persona designada por el prestador debe asegurar que las manipuladoras sean competentes en la aplicación del seguimiento de los PCC para asegurar que los peligros se encuentran controlados. La persona designada por el prestador debe mantener los documentos y los registros de capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.	Los valores de los parámetros medidos en el monitoreo de los PCC deben quedar registrados en los formularios EST-01, EST-02, EST-03, EST-04, EST-05, EST-06, EST-07 Como mínimo. Los cuales deben contener las evidencias de los monitoreos. Además, persona designada por el prestador debe realizar verificar dichas monitoreo. Los entrenamientos y evaluaciones realizadas a las manipuladoras deben estar en los formularios EST-18, EST-19 y EST 36.
1.1.11	H1	Aplicación de las medidas correctivas	La persona designada por el prestador debe asegurar que las manipuladoras sean competentes en la aplicación de medidas correctivas que se deben aplicar en caso de incumplimiento de los límites críticos. La persona designada por el prestador debe mantener los documentos y los registros de capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.	Los valores de los parámetros medidos en el monitoreo de los PCC deben quedar registrados en los formularios EST-01, EST-02, EST-03, EST-04, EST-05, EST-06, EST-07 Como mínimo. Los cuales deben contener las evidencias de los monitoreos que cumplen y no cumplen y los que no cumplen (no se cumplió el límite crítico deben tener medidas correctivas ejecutadas. Además, la persona designada por el prestador debe realizar verificar dichas monitoreo. Los entrenamientos y evaluaciones realizadas a las manipuladoras deben estar en los formularios EST-18, EST-19 y EST 36.
1.1.12	H1	Aplicación del Plan de verificación	La persona designada por el prestador debe cumplir con las verificaciones planeadas en cada uno de los Establecimientos Educativos. Se debe poner especial foco en la comprensión de importancia de toma de acciones sobre el producto y proceso, en caso de que el resultado de la verificación muestre desviaciones de los monitoreos. La persona designada por el prestador debe mantener los documentos y los registros de capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.	La persona designada por el prestador debe realizar las verificaciones, los registros de la verificación deben quedar reflejados en los formularios EST-01, EST-02, EST-03, EST-04, EST-05, EST-06 y EST-07 Como mínimo.
1.2	H1	Plan de calidad	La persona designada por el prestador debe asegurar que las manipuladoras sean competentes en la aplicación del seguimiento de los parámetros de calidad para asegurar que la prestación del	No aplica. Corresponde a un título.

			servicio se encuentra controlada. La persona designada por el prestador debe conservar información documentada de capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.	
1.2.1	H1	Desarrollo e implementación del plan de calidad	La persona designada por el prestador debe asegurar que la aplicación del monitoreo de los parámetros de calidad planeados se cumple en cada uno de los Establecimientos Educativos	Debe haber evidencia de que el responsable revisa los formularios indicados en la columna de registros de la hoja K del anexo de plan de calidad e inocuidad.
1.2.2	H1	Plan de verificación	La persona designada por el prestador debe asegurar que se verifica el cumplimiento de los monitoreos de los parámetros de calidad planeados en cada uno de los Establecimientos Educativos	Debe haber evidencia de que el responsable revisa los formularios indicados en la columna de registros de la hoja K del anexo de plan de calidad e inocuidad.
1.2.3	H1	Gestión de correcciones	La persona designada por el prestador debe asegurar que las manipuladoras sean competentes en la aplicación de correcciones que se deben aplicar en caso de incumplimiento de los límites de especificación. La persona designada por el prestador debe mantener los documentos y los registros de las capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.  En caso de que a través de la verificación se identifiquen desviaciones, la persona designada por el prestador debe asegurar que se definan y apliquen acciones correctivas.	Los registros de control de todas las variables de PCC, Buenas prácticas de operación y otros controles deben tener las correcciones definidas y aplicadas cuando se detectan desviaciones. Debe quedar registro del entrenamiento en el formulario EST -18 como mínimo.
1.3	H1	Plan de gestión del riesgo	En base a la metodología de Evaluación y Gestión del Riesgo (Véase Estándar PAE Unidad Central cláusula 4) el prestador debe evaluar la condición de la infraestructura de los Establecimientos Educativos con el objetivo de:  - identificar todas las condiciones de la infraestructura que pueden tener impacto sobre la inocuidad y legalidad; - determinar la significancia de cada condición y si es esencial eliminar y/o mitigarlas para evitar impacto en la inocuidad y legalidad; - definir planes de acción que sean proporcionales al impacto que la condición sobre la inocuidad y legalidad; - implementar las acciones de eliminación o mitigación de condiciones significantes.  Los planes de acción deben ser informados a JUNAEB. Cualquier condición que no sea responsabilidad del prestador debe ser gestionada por éste con el sostenedor, en caso de no lograr acuerdo, el prestador debe tomar medidas de mitigación sobre la condición hasta la resolución final.	El formato para entregar a JUNAEB es el que contiene la evaluación de riesgos para cada sitio y cada Vehículo de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central)

1.3.1	H1	* Evaluación de riesgo inicial y reevaluación	<p>La persona designada por el prestador debe realizar una evaluación de riesgo inicial (véase 1.3 del presente documento) al momento en que el prestador toma posesión de cada uno de los Establecimientos Educativos licitados. <b>NCI: El plan de acción para eliminar o mitigar riesgos que impactan la inocuidad y legalidad y su implementación debe ser ejecutado en un plazo máximo de 3 meses.</b></p> <p>Para mantener controlado el riesgo, la persona designada por el prestador debe reevaluar cada 3 meses y actualizar el estado de las condiciones para verificar si es necesario implementar nuevas acciones o reforzar las antes implementadas.</p> <p>En caso de que alguna de las condiciones a eliminar o gestionar sea responsabilidad del sostenedor, y el prestador no llegue a acuerdo con el sostenedor para resolver tales condiciones, el prestador debe implementar acciones para mitigar el impacto en la inocuidad y legalidad e informar a JUNAEB para solicitar la evaluación del caso.</p>	<p>El formato para entregar a JUNAEB es el que contiene la evaluación de riesgos para cada sitio y cada Vehículo de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p>
1.3.2	H1	Definición y ejecución y seguimiento de planes de mitigación	<p>La persona designada por el prestador debe asegurar que se implementan y documentan cada una de las condiciones que pueden impactar la inocuidad y legalidad, manteniendo los documentos y los registros de la condición del antes y después de la implementación de los planes de acción.</p> <p>La evaluación, reevaluación de riesgos y los planes de acción y su estatus deben ser informados a JUNAEB a los 3 meses de la posesión del establecimiento y actualizado cada 3 meses.</p>	<p>El formato para entregar a JUNAEB es el que contiene la evaluación de riesgos para cada sitio y cada Vehículo de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central)</p>
2	H1	Control del producto y servicio	<p>La persona designada por el prestador debe asegurar que se controla la prestación del servicio y debe mantener indicadores que le permitan demostrar el nivel de cumplimiento de cada uno de sus Establecimientos Educativos, entre los cuales se debe considerar:</p> <p>Calidad KPI1: % Cumplimiento de los Puntos Críticos de Control (PCC) Oportunidad KPI 2: materias primas y alimentos disponibles a tiempo para los beneficiarios Sostenibilidad KPI 3: Cero riesgos accidentes y desperdicio. Creación de valor compartido KPI 4: 100% del personal capacitado.</p>	<p>Se debe mantener Registros en los formularios UCE 01, UCE 02 como mínimo para el establecimiento.</p>
2.1	H1	Índice de ausentismo y reemplazo del personal manipulador	<p>La persona designada por el prestador debe asegurar que se cumpla con la cantidad de personal requerida en los respectivos contratos.</p> <p>En caso de ausencias y/o renuncia de las manipuladoras, la persona designada por el prestador debe tomar acciones tendientes a:</p> <p>a) que se reemplace el personal ausente por licencias u otras razones; b) que se active en corto plazo el mecanismo de contratación de personal en caso de ser necesario.</p> <p>La gestión realizada debe asegurar que la calidad, inocuidad y la entrega de los productos alimenticios</p>	<p>El verificador debe informarse antes de la actividad del número de personas asignado al establecimiento y confirmar si se cumple durante la actividad.</p>

			no se ven afectadas por la ausencia momentánea de personal.	
2.1.1	H1	Cumplimiento del número del personal	La persona designada por el prestada debe asegurar que el listado de personal asignado a cada uno de los Establecimientos Educativos se mantenga informado y actualizado en las bases de JUNAEB.	Listado documentado actualizado
2.1.2	H1	Gestión de reemplazo por ausencias	La persona designada por el prestador debe asegurar que el reemplazo por ausencias del personal es implementado de acuerdo con lo definido en el plan de gestión de reemplazo. (véase subcláusula 2.1.2 de Estándar PAE de Unidad Central).	El registro de este control debe estar detallado en el UCE-06 de la Unidad Central
2.2	H1	Control de no conformidad	<p>La persona designada por el prestador se debe asegurar que las desviaciones detectadas son gestionadas para eliminar su consecuencia y que se evalúa la necesidad de tomar acciones correctivas (véase 2.4.4 del presente documento). La persona designada por el prestador debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- que las desviaciones asociadas con el plan de calidad y plan de inocuidad son resueltas de acuerdo a lo definido en dichos planes;</li> <li>- en caso de desviaciones de infraestructura, son resueltas de acuerdo con los requisitos del capítulo 5 del presente documento;</li> <li>- las desviaciones de producto son resueltas de acuerdo con descrito en el capítulo 2.3.1 del presente documento.</li> </ul> <p>La persona designada por el prestador debe mantener los documentos y registros de las desviaciones detectadas y de las acciones que se ejecutaron para eliminar la consecuencia.</p>	<p>Los registros de desviación de los PCC y sus medidas correctivas deben quedar de los registros de PCC del EST-01 al EST 07.</p> <p>Los registros de desviaciones de infraestructura o buenas practicas en los formularios relacionados con cada uno de los registros de control cuando se detectan desviaciones.</p> <p>Los registros de las no conformidades y gestión de las acciones correctivas deben ser realizados en el formulario EST-11 / UCE-20 como mínimo.</p>
2.2.1	H1	* Gestión del PNC y PPNI	<p><b>El prestador debe documentar e implementar el método para el tratamiento del producto no conforme (PNC) y producto potencialmente no inocuo PPNI; el método debe considerar:</b></p> <p><b>Para las materias primas y preparaciones potencialmente no inocuo que:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- el producto que se encuentre como potencialmente no inocuo se mantenga identificado y segregado para evitar el uso no intencionado de parte de las manipuladoras</li> <li>- el producto que se encuentre afectado por desviación de los límites críticos de los PCC se trate de manera de que se apliquen las medidas correctivas definidas en el plan de inocuidad y si no se cumplen, se elimine;</li> <li>- cualquier materia prima, preparación y / o producto que se contamine por plagas u otro tipo de contaminación se evaluará por personal competente de la organización y eliminará en caso de que no se pueda demostrar la ausencia de peligros en el producto;</li> </ul>	Para el PNC y PPNI se debe registrar en el formulario EST-9 como mínimo.

			<p>Para las materias primas y preparaciones no conformes (la desviación del producto no afecte la inocuidad), que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la materia prima y preparación no conforme debe ser evaluado y se podrá liberar para servicio sólo si no impacta la nutrición, aceptabilidad y perfil sensorial de la preparación.</li> </ul> <p>Para ambos tipos de producto no conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cómo se gestionará el reemplazo de las materias primas, productos y preparaciones que se encuentran en condición de rechazados, con el objetivo de cumplir con la programación de abastecimiento planificada según minutas aprobadas.</li> <li>- cómo se maneja y controlan las materias primas, productos y/o preparaciones que reingresan a bodega como excedentes desde los Establecimientos Educativos.</li> </ul> <p>La persona designada por el prestador debe implementar y mantener documentos y registros de la gestión de PPNI y PNC</p>	
2.3	H2	Medición del desempeño	<p>La persona designada por el prestador debe implementar indicadores que le permitan medir el desempeño de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>los planes de acción</li> <li>resultados de auditorías e inspecciones internas y externas, y</li> <li>la eficacia de las acciones correctivas</li> </ol>	<p>Se debe mantener Registros en los formularios UCE-01, UCE-02 como mínimo para el establecimiento. Se debe incluir los indicadores de los puntos a), b) y c) en el formulario UCE 01.</p>
2.3.1	H1	Cumplimiento de planes	<p>La persona designada por el prestador debe medir el cumplimiento de los planes de acción derivados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la evaluación de riesgos del Establecimiento Educativo;</li> <li>- acciones correctivas;</li> <li>- capacitación del personal manipulador.</li> </ul> <p>La medición debe incluir el cumplimiento de los plazos y la calidad de las acciones ejecutadas. Se debe mantener documentos y registros de los resultados de la medición.</p>	<p>Para los planes de riesgo del establecimiento el responsable debe revisar el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central)</p> <p>Para las acciones correctivas el UCE-01 en línea con el requisito 2.4 y entrenamientos revisar el cumplimiento del programa de capacitación del establecimiento.</p> <p>El responsable debe revisar lo anterior y registrar las conclusiones en un acta que incluya, datos relevantes del análisis, resultados del análisis, conclusiones y acciones</p>
2.3.2	H2	Auditoría interna	<p>La persona designada por el prestador debe asegurar que a lo menos una vez al año se ejecuta una auditoría interna de acuerdo con lo definido en el requisito 8.1 Auditoría Interna en el documento Unidad Central, en cada uno de los Establecimientos Educativos bajo su responsabilidad y gestionar que se apliquen correcciones y acciones correctivas sobre las no conformidades detectadas.</p>	<p>Se debe mantener Registros en los formularios UCE-18, UCE-19, UCE-20, UCE-21, UCE-22, UCE-23 como mínimo.</p>

			La persona designada por el prestador debe mantener documentos y registros de las acciones correctivas y su seguimiento.	
2.3.3	H1	Inspecciones	La persona designada por el prestador debe asegurar que las inspecciones definidas en este Estándar se ejecutan en las instalaciones, en los procesos y con una frecuencia definida.	Deben quedar registros de las inspecciones de acuerdo con el formulario EST-12 como mínimo.
2.3.4	H2	Acción correctiva	La persona designada por el prestador debe asegurar que las acciones correctivas requeridas son gestionadas como define el proceso de gestión de acciones correctivas del prestador (véase requisito 8.3 Gestión de Acciones Correctivas, en documento Unidad Central)	Los registros de las no conformidades y gestión de las acciones correctivas deben ser realizados en el formulario EST-11 como mínimo.
2.4	H1	Control de dispositivos de medición y monitoreo	<p>El prestador debe definir, documentar e implementar el método, frecuencia y responsable de la calibración, verificación, y frecuencia de recalibración y re verificación de los dispositivos de vigilancia utilizados para las actividades de seguimiento descritas en los PCC, (plan de inocuidad) y los parámetros de calidad, a lo menos, debe considerar:</p> <p>a) una lista de los equipos y su localización (en el área de preparación de alimentos y bodegas);  b) la identificación y la fecha de la próxima calibración;  c) las acciones para evitar ajustes no autorizados;  d) las precauciones de protección frente a daños, deterioro o uso inadecuado.</p> <p>Todos los dispositivos identificados se calibrarán o verificarán contra un patrón referencia nacional o internacional, así como también los dispositivos de referencia usados para la verificación, y el prestador debe mantener documentos y registros de los resultados de la calibración y/o verificación y de las acciones necesarias.</p> <p>La frecuencia debe estar establecida de acuerdo a la frecuencia de uso y características de tecnología de los dispositivos utilizados.</p>	<p>En el manual operacional debe estar definido el Procedimiento documentado que a lo menos incluya los puntos a), b), c), d) así como método, la frecuencia, responsabilidades de la calibración, verificación, y frecuencia de recalibración y reverificación. Los dispositivos que requieren verificaciones deben quedar registrados en el formulario EST-33 como mínimo. Los registros de calibración / verificación, de los equipos de referencia y su trazabilidad deben quedar registrados en los documentos originales del laboratorio de calibración o registros internos.</p>

2.4.1	H1	Control de Termómetros	<p>Cada establecimiento debe contar con a lo menos 2 termómetros de uso exclusivo para el control de la temperatura en el sitio. Para los termómetros identificados se debe realizar la calibración y/o verificación (véase 2.5 del presente documento) que permita conocer el error que el equipo presenta en sus mediciones y evitar el impacto en la toma de decisiones.</p> <p>- se debe utilizar un termómetro patrón (de error conocido y trazables en su calibración o verificación) contra los termómetros del establecimiento, para verificar que éstos se encuentren calibrados.</p> <p>El prestador debe documentar el método de verificación interna de termómetros, el que a lo menos debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la frecuencia de las verificaciones de acuerdo con el uso, precisión y condiciones ambientales en las que se encuentre el equipo;</li> <li>- el control de los termómetros se debe realizar en altas temperaturas (sobre la temperatura de ebullición del agua) y en bajas temperaturas (bajo la temperatura de congelamiento del agua).</li> <li>- el adecuado manejo de los termómetros;</li> </ul> <p>Si el termómetro presenta un error de +/- que supere los 5 grados debe ser eliminado. Si el error es menor de 5 °C se debe realizar la corrección del equipo si es factible o se debe informar a los usuarios.</p> <p>El supervisor debe mantener registros de la verificación de cada uno de los Establecimientos Educativos a su cargo, el registro debe incluir las acciones en caso de detectar desviaciones en los termómetros.</p>	<p>El procedimiento de calibración y / o verificación de instrumentos debe estar detallados con todos los requisitos de este punto en el manual operacional. Las acciones de verificación deben quedar registradas en los formularios EST-13 como mínimo.</p> <p>La verificación a lo menos debe ser cada 15 días y debe ser realizada por una persona designada por el prestador quien debe comprar un termómetro de error conocido y trazables en su calibración o verificación contra los termómetros del establecimiento</p> <p>Los registros de calibración de los equipos de referencia, cuando aplique, deben estar en el documento original emitido por el laboratorio de calibración.</p>
2.4.2	H1	Control de balanzas	<p>Para las balanzas identificadas se debe realizar la calibración y/o verificación (véase 2.5 del presente documento) que permita conocer el error que el equipo presenta en sus mediciones y evitar el impacto en la toma de decisiones. El prestador debe documentar el método de verificación interna de las balanzas, el que a lo menos debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la repetibilidad de las balanzas;</li> <li>- la excentricidad de las balanzas;</li> <li>- la linealidad de las balanzas;</li> <li>- el adecuado manejo de las balanzas;</li> </ul> <p>Si la balanza presenta un error de +/- que supere del rango del valor de los límites de especificación debe ser evaluado su reemplazo.</p> <p>La persona designada por el prestador debe mantener registros de la verificación de cada uno de los Establecimientos Educativos a su cargo. El registro debe incluir las acciones en caso de detectar desviaciones en las balanzas.</p>	<p>El procedimiento de calibración y / o verificación de instrumentos debe estar detallados con todos los requisitos de este punto en el manual operacional. Las acciones de verificación deben quedar registradas en los formularios EST-14 como mínimo.</p> <p>Los registros de calibración de los equipos de referencia cuando aplique deben estar en el documento original emitido por el laboratorio de calibración.</p>

2.4.3	H1	Control de otros dispositivos	<p>Para otros dispositivos de medición identificados se debe realizar la calibración y/o verificación (véase 2.5 del presente documento) que permita conocer el error que el equipo presenta en sus mediciones y evitar el impacto en la toma de decisiones de calidad, inocuidad y legalidad. El prestador debe documentar el método de verificación interna de los otros dispositivos, el que a lo menos debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- las variables que afecten el desempeño del equipo;</li> <li>- el adecuado manejo de los equipos;</li> </ul> <p>Si el dispositivo presenta un error de +/- que supere el rango del valor de los límites de especificación, debe ser evaluado su reemplazo.</p> <p>La persona designada por el prestador debe mantener registros de la verificación en cada uno de los Establecimientos Educativos a su cargo. El registro debe incluir las acciones en caso de detectar desviaciones en los dispositivos.</p>	<p>El procedimiento de calibración y / o verificación de instrumentos debe estar detallados con todos los requisitos de este punto en el manual operacional. Las acciones de verificación deben quedar registradas en los formularios basados en EST-13 y/o EST-14 como mínimo.</p> <p>Los registros de calibración de los equipos de referencia cuando aplique deben estar en el documento original emitido por el laboratorio de calibración.</p>
3	H1	* Información del producto, trazabilidad, gestión de crisis	<p>El prestador debe definir, documentar e implementar los métodos y los responsables de identificar y mantener la trazabilidad de las preparaciones durante todas las etapas de recepción de las materias primas y los productos hasta el servicio. Los métodos se aplicarán para garantizar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los ingredientes y las preparaciones están claramente identificados y trazables (un paso adelante y un paso atrás);</li> <li>b) los ingredientes están etiquetados según los requisitos legales;</li> <li>c) se mantienen los registros de identificación de los ingredientes (lote), el embalaje (lote) y uso de estos en preparaciones,</li> <li>d) se mantienen los registros de control de los PCC de los parámetros de calidad definidos en el plan de calidad;</li> </ul> <p><b>NCI: e) la recuperación de la información de producto y proceso de materia prima hasta el producto terminado y en sentido contrario demora como máximo 4 horas.</b></p> <p>El supervisor debe evaluar la eficacia del sistema de identificación y trazabilidad, para esto debe probar internamente, a través de un ejercicio de trazabilidad con una frecuencia al menos anual, incluyendo tanto ingredientes/insumos como preparaciones. El supervisor debe mantener documentos y registros de las evaluaciones de eficacia y cualquier acción correctiva resultante del ejercicio completado que mejorará la identificación del producto y Trazabilidad.</p>	<p>En el manual operacional se el prestador debe detallar Información en cada una de las etapas de proceso los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-cuales son los registros que muestran el cumplimiento de los procesos incluyendo control de PCC, BPO, control de los riesgos y gestión.</li> <li>-cual es la forma en que se conectan cada uno dichos registros para asegurar la recuperación,</li> <li>-detallar la forma en que se cumple y los métodos y responsabilidades para cumplir lo definido en a), b), c), d)</li> </ul> <p>Resultados documentados del ejercicio de trazabilidad que incluyan decisiones y acciones se deben registrar en el EST-35 y EST-36 como mínimo.</p>
3.1	H1	Información del producto	<p>La persona designada por el prestador debe asegurar que la información de trazabilidad de los ingredientes usados para las preparaciones y los controles de los procesos de producción (PCC y parámetros de calidad) se mantienen a lo menos 6 meses desde el servicio del producto.</p>	<p>Se debe mantener 6 meses de todos los registros de preparación de alimentos desde la recepción de las materias primas a la entrega de los productos alimenticios a los beneficiarios.</p>
3.2	H1	Identificación y Trazabilidad del producto	<p>La persona designada por el prestador debe asegurar que la información de trazabilidad de los ingredientes usados para las preparaciones y los controles de los procesos de producción (PCC y parámetros de calidad) se encuentra disponible para realizar la trazabilidad.</p>	<p>El registro del control de salida (entrega) las preparaciones deben quedar registrado en el EST-16 Como mínimo.</p>

3.3	H1	Gestión de crisis de calidad e inocuidad	<p>La persona designada por el prestador debe recuperar y proporcionar a los responsables de la gestión de crisis la información de los ingredientes y control de los procesos de producción (PCC y parámetros de calidad) de preparaciones de días específicos en caso de ser requerido.</p> <p>El tiempo de recuperación le debe permitir a los responsables de gestión de la crisis realizar el análisis y conclusiones para la toma de decisiones en un plazo de 4 horas.</p>	<p>El registro del control de los ingredientes de las preparaciones en caso de crisis debe quedar registrado en el EST-17 como mínimo.</p>
4	H1	Gestión de competencias	<p>La persona designada por el prestador debe asegurar que las manipuladoras de los Establecimientos Educativos bajo su responsabilidad reciban la capacitación necesaria para cumplir con su perfil de competencias, dando prioridad a la formación relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- buenas prácticas de manufactura;</li> <li>- aplicación del plan de inocuidad;</li> <li>- aplicación del plan de calidad;</li> <li>- manipulación de alimentos;</li> <li>- técnicas culinarias.</li> </ul> <p>Se debe mantener documentos y registros de las capacitaciones realizadas y de la evaluación de la eficacia de la capacitación.</p>	<p>Todas las capacitaciones deben ser registradas en el formulario EST-18 como mínimo.</p>
4.1	H2	Entrevista y evaluación de conocimientos críticos	<p>La persona designada por el prestador debe realizar la evaluación las competencias de las manipuladoras de los Establecimientos Educativos bajo su responsabilidad, con especial foco en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- el conocimiento en inocuidad, peligros, control de PCC (en detalle);</li> <li>- manejo de producto potencialmente no inocuo;</li> <li>- enfermedades de transmisión alimentarias;</li> <li>- higiene y sanitización de superficies y contaminación cruzada;</li> <li>- manejo de productos químicos;</li> <li>- el conocimiento de calidad de materias primas e ingredientes;</li> <li>- perfil de presentación y aspecto sensorial de las preparaciones incluidas en la minuta.</li> </ul> <p>Se debe mantener documentos y registros detallados por cada manipuladora; En caso de que los resultados demuestren necesidades de capacitación, se debe tomar acciones necesarias para eliminar las brechas de conocimiento detectadas.</p>	<p>Las evaluaciones de conocimientos deben ser registradas en los formularios formulario EST-19 y EST-34 como mínimo.</p> <p>Los análisis de causa y acciones correctivas de ser necesarias deben quedar registrados en el formulario EST-11 como mínimo.</p>

5	H1	Buenas prácticas de operación	<p>Este módulo cubre los requisitos de Buenas Prácticas de Manufactura para las operaciones de servicio de alimentos.</p> <p>La definición del Qué, Cómo, Cuándo, Dónde, se deben ejecutar, controlar y verificar en cada uno de los procesos y actividades y se debe documentar en el Manual de Operaciones de la organización. El Manual de Operaciones se debe encontrar actualizado en cada uno de los establecimientos y debe estar disponible para las manipuladoras.</p> <p>Cuando el estándar define en esta cláusula (5) que el prestador u otro responsable de la organización debe documentar un método/proceso/procedimiento, estos deben ser documentados en el Manual de Operaciones (Anexo J).</p> <p>Cuando el Estándar define que se debe mantener información documentada o que se debe mantener documentos y registros, los formularios de registro que se utilicen para dicha información deben ser parte de los anexos o estar incluidos en el Manual de Operaciones.</p>	Manual de Operaciones que contengan los elementos que demuestran cómo se cumplen todos los requisitos de la cláusula 5 de este estándar.
5.1	H1	Requisitos del sitio y aprobación	<p>Para realizar la evaluación de riesgos del punto 1.3.1 del presente documento, el prestador debe considerar que el lugar de preparación de alimentos, bodega, patio de servicio, baños y/vestidores:</p> <p>a) debe ser tal que los edificios, las operaciones y el uso del suelo adyacentes no interfieran con las operaciones inocuas e higiénicas;</p> <p>b) la zona que rodea estas áreas se mantienen libres de residuos para no atraer plagas y no presentar un peligro para el funcionamiento higiénico y sanitario de éstas;</p> <p>La persona designada por el prestador debe realizar las gestiones para el cierre de los riesgos, asegurando que se cumplan con los puntos del requisito, debiendo realizar inspecciones a lo menos cada 2 meses, para mantener un entorno externo adecuado. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de estas inspecciones y acciones.</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-12 como mínimo. En caso de desviaciones recurrentes debe el análisis de causa y las acciones correctivas EST-11 como mínimo.</p>
5.1.1	H1	Diseño del sitio, construcción, diseño y flujo de productos	<p>Para realizar la evaluación riesgos del punto 1.3.1 descrita en el presente documento, el prestador debe considerar que el diseño, la construcción, la disposición, el flujo del producto y el funcionamiento continuo del sitio se mantendrán tanto externa como internamente para:</p> <p>a) Minimizar el riesgo de contaminación del producto;</p> <p>b) Minimizar el riesgo de contaminación cruzada;</p> <p>c) Implementar la seguridad y protección adecuadas; y</p> <p>d) Cumplir con la legislación pertinente.</p> <p>La persona designada por el prestador debe realizar las gestiones para el cierre de los riesgos, asegurando que se cumplan con los puntos del requisito, debiendo realizar inspecciones a lo menos cada 2 meses, para mantener las condiciones adecuadas de las áreas preparación de alimentos, bodega, patio de servicio, baños y/vestidores. Se</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-12 como mínimo. En caso de desviaciones recurrentes debe el análisis de causa y las acciones</p>

			deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de estas inspecciones y acciones.	correctivas EST-11 como mínimo.
5.2	H1	Sitio interior e instalaciones para la preparación de los alimentos	<p>La instalación para la preparación de alimentos (cocina) se encuentra en el interior de los establecimientos educacionales, los cuales dependen de sostenedores que administran los recursos de infraestructura general. Por lo anterior, si bien el prestador no puede modificar esta condición, debe realizar la evaluación de riesgos de calidad, inocuidad y legalidad descrita en el punto 1.3.1 del presente documento y gestionar las acciones que permitan eliminar y/o mitigar los riesgos críticos asociados con la infraestructura de la instalación.</p> <p>La persona designada por el prestador debe asegurar que los planes de acción derivados de la evaluación de riesgos se cumplen de acuerdo a los plazos definidos, se debe mantener documentos y registros del antes y después de la condición.</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-12 como mínimo.</p>
5.2.1	H1	Materiales y superficies	<p>Para realizar la evaluación riesgos del punto 1.3.1 del presente documento el prestador debe considerar que las superficies de contacto con alimentos y aquellas superficies que no estén en contacto directo con los alimentos en las zonas de manipulación de alimentos, almacenamiento de ingredientes, almacenamiento de material de embalaje y áreas de servicio se construirán de materiales que no representen riesgo de inocuidad de los alimentos.</p> <p>La persona designada por el prestador debe realizar las gestiones para el cierre de los riesgos, asegurando que se cumplan con los puntos del requisito, debiendo realizar inspecciones a lo menos cada 2 meses, para mantener las condiciones adecuadas de las áreas preparación de alimentos, bodega, patio de servicio, baños y/vestidores. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de estas inspecciones y acciones.</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-12 como mínimo.</p> <p>En caso de desviaciones recurrentes debe el análisis de causa y las acciones correctivas EST-11 como mínimo.</p>
5.2.2	H1	Trampas de piso, desagüe y desechos	<p>Para realizar la evaluación riesgos del punto 1.3.1 del presente documento el prestador debe considerar que:</p> <p>a) los pisos del área de preparación de alimentos, bodegas, baños y/o vestidores, deben estar contruidos con material liso, denso y resistente, fácil de drenar, ser impermeable al líquido y fácil de limpiar,</p> <p>b) la inclinación de los pisos guía a los líquidos a los desagües y estos tengan pendientes adecuadas para permitir la eliminación efectiva de todas las aguas residuales y eviten desbordamientos o alojamientos en condiciones normales de trabajo.</p> <p>c) los drenajes están contruidos y ubicados para fácil limpieza y no representan riesgo de contaminación cruzada .</p> <p>d) los sistemas de trampas de residuos (por ejemplo, trampas de grasa) deberán contenerse para evitar la contaminación cruzada o se ubicarán lejos de cualquier zona de manipulación de alimentos o de la entrada a la instalación.</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-12 como mínimo.</p> <p>En caso de desviaciones recurrentes debe el análisis de causa y las acciones correctivas EST-11 como mínimo.</p>

			<p>La persona designada por el prestador debe realizar las gestiones para el cierre de los riesgos, asegurando que se cumplan con los puntos del requisito, debiendo realizar inspecciones a lo menos cada 2 meses, para mantener las condiciones adecuadas de las áreas de preparación de alimentos, bodega, patio de servicio, baños y/vestidores. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de estas inspecciones y acciones.</p>	
5.2.3	H1	Paredes, tabiques, techos y puertas	<p>Para realizar la evaluación riesgos del punto 1.3.1 del presente documento el prestador debe considerar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- las paredes, tabiques, techos y puertas deberán ser de construcción duradera con superficies internas lisas e impermeables y de fácil limpieza;</li> <li>- las uniones de pared - pared y de pared- piso, permiten la fácil limpieza para evitar la acumulación de suciedad y polvo.</li> <li>- los conductos y tuberías que transporten servicios tales como electricidad o agua deben estar diseñados y contruidos de modo que permitan fácil limpieza.</li> <li>- las puertas, escotillas, ventanas y sus marcos deben estar hechos y contruidos para cumplir con los mismos requisitos funcionales para paredes y tabiques internos;</li> </ul> <p>La persona designada por el prestador debe realizar las gestiones para el cierre de los riesgos, asegurando que se cumplan con los puntos del requisito, debiendo realizar inspecciones a lo menos cada 2 meses, para mantener las condiciones adecuadas de las áreas de preparación de alimentos, bodega, patio de servicio, baños y/vestidores. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de estas inspecciones y acciones.</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-12 como mínimo.</p> <p>Los programas de mantención preventivos deben ser documentados según los formularios EST-20, EST-21 y EST-22 como mínimo.</p> <p>En caso de desviaciones recurrentes debe el análisis de causa y las acciones correctivas EST-11 como mínimo.</p>
5.2.4	H1	Iluminación y luminarias	<p>Para realizar la evaluación riesgos del punto 1.3.1 del presente documento el prestador debe considerar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la iluminación en las zonas de manipulación de alimentos debe ser a lo menos de 540 lux en todos los puntos de inspección, a lo menos 220 lux en las salas de trabajo y a lo menos 110 lux en otras zonas.</li> <li>- los equipos de iluminación de las zonas de manipulación de alimentos, almacenamiento de ingredientes y envases, y todas las áreas en las que el producto esté expuesto, deberán ser a prueba de roturas, fabricados con una cubierta a prueba de roturas o equipados con cubiertas protectoras.</li> </ul> <p>La persona designada por el prestador debe asegurar que se reemplacen los sistemas de iluminación en caso de mal funcionamiento para mantener la condición de las áreas de preparación de alimentos, bodega, patio de servicio, baños y/vestidores.</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-12 como mínimo.</p> <p>Los programas de mantención preventivos deben ser documentados según los formularios EST-20, EST-21 y EST-22 como mínimo.</p>

				En caso de desviaciones recurrentes debe el análisis de causa y las acciones correctivas EST-11 como mínimo.
5.2.5	H1	Hermeticidad de los ingresos a prueba de polvo y plagas	<p>Para realizar la evaluación de riesgos del punto 1.3.1 del presente documento el prestador debe considerar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- todas las ventanas externas, aberturas de ventilación, puertas y otras aberturas deben sellar eficazmente cuando estén cerradas para evitar la entrada de plagas;</li> <li>- las puertas exteriores, incluidas las puertas de ingreso de materias primas, de zonas de manipulación de alimentos, utilizadas para el acceso a productos, peatones o camiones, deberán estar diseñadas para evitar la entrada de plagas aplicando al menos una, o una combinación de los siguientes métodos: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Un dispositivo de auto cierre;</li> <li>b) Una puerta de malla;</li> <li>c) Implementación de lamas;</li> <li>d) Otros medios para ayudar a prevenir o minimizar la entrada de plagas..</li> </ul> </li> <li>- los dispositivos eléctricos de control de insectos, feromonas, otras trampas y cebos se ubicarán adecuadamente para no presentar un riesgo de contaminación para el producto, el embalaje, los envases o los equipos de manipulación de alimentos.</li> <li>- los cebos químicos no deben utilizarse en zonas internas del Establecimiento Educativo, es decir, almacenamiento de alimentos o manipulación de alimentos.</li> </ul> <p>La persona designada por el prestador debe realizar las gestiones para el cierre de los riesgos, asegurando que se cumplan con los puntos del requisito, debiendo realizar inspecciones a lo menos cada 2 meses, para mantener la condición adecuada de las áreas de preparación de alimentos, bodega, patio de servicio, baños y/vestidores. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de estas inspecciones y acciones.</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-12 como mínimo. Los programas de mantención preventivos deben ser documentados según los formularios EST-20, EST-21 y EST-22 como mínimo.</p> <p>En caso de desviaciones recurrentes debe el análisis de causa y las acciones correctivas EST-11 como mínimo.</p>

5.2.6	H1	Ventilación	<p>Para realizar la evaluación riesgos del punto 1.3.1 del presente documento el prestador debe considerar que:</p> <p>1) se proporciona una ventilación adecuada en las zonas de manipulación de alimentos cerradas para evitar condensación;.</p> <p>2) las zonas de cocción en que se genera vapor tienen ventiladores, campanas de extracción y u otros equipos. El sistema de ventilación debe :</p> <p>a) tener la velocidad y potencia de extracción suficiente para evitar la acumulación de condensación y para evacuar todo el calor, los humos y otros aerosoles al exterior; y</p> <p>b) los ventiladores y los orificios de ventilación deberán estar diseñados para evitar la entrada de plagas y se ubicarán de modo que no supongan un riesgo de contaminación.</p> <p>La persona designada por el prestador debe asegurar que se repare y mejore la condición los sistemas de extracción en caso de mal funcionamiento para mantener las condición adecuada de las áreas de preparación de alimentos, bodega, patio de servicio, baños y/vestidores.</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-12 como mínimo.</p> <p>Los programas de mantención preventivos deben ser documentados según los formularios EST-20, EST-21 y EST-22 como mínimo.</p> <p>En caso de desviaciones recurrentes debe el análisis de causa y las acciones correctivas EST-11 como mínimo.</p> <p>Nota: en el DS 594, en el artículo 96 se refiere a una forma de cálculo para la exposición ocupacional al calor.</p>
5.3	H1	Diseño y mantenimiento de equipos y utensilios	<p>El prestador es responsable de los equipos y utensilios, por lo que si bien se encuentran en la evaluación de riesgos de 1.3.1 del presente documento, el prestador no sólo debe resolver lo crítico para la calidad e inocuidad, sino que debe asegurar el cumplimiento de los requisitos de esta cláusula.</p>	<p>No aplica. Corresponde solo al título</p>
5.3.1	H1	Equipos y utensilios	<p>El prestador debe asegurar que los equipos y utensilios utilizados en la preparación de alimentos:</p> <p>a) estén en número y cantidad suficiente para la producción de los de las preparaciones incluidas en la minuta y que este alineado con lo definido en el contrato.</p> <p>b) sean diseñados, construidos, instalados, mantenidos y almacenados de manera que no representen una amenaza de contaminación para los productos.</p> <p>c) todos los equipos de manipulación de alimentos deben estar diseñados higiénicamente y estar situados para una limpieza adecuada. Las superficies de los equipos deben ser lisas, impermeables y libres de grietas y cuerpos huecos.</p> <p>d) los utensilios de metal para contacto con alimentos y no contacto con alimentos deben estar construidos con materiales no tóxicos (ver art. 125 DS 977), lisos y fáciles de limpiar.</p> <p>e) los bandejas, gamelas y contenedores para contacto con alimentos y no contacto con alimentos deben estar construidos con materiales no tóxicos (ver art. 126 DS 977), lisos, impermeables y fáciles de limpiar. Todos los contenedores y tinas</p>	<p>El establecimiento debe disponer de un inventario detallado de los equipos y utensilios disponibles, este documento debe estar disponible para verificación Este inventario debe contener a lo menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de cada material y equipo incluyendo los materiales de limpieza,</li> <li>- cantidad de cada uno de los anteriores,</li> <li>- Estado en que se encuentra cada material, el cual debe estar clasificado como: <ul style="list-style-type: none"> <li>I.- buen estado,</li> <li>II.- dañado, pero se puede utilizar (no afecta la calidad o inocuidad) con fecha de cambio programada,</li> <li>III.- dañado, pero no se puede utilizar (puede</li> </ul> </li> </ul>

			<p>deben estar claramente identificados para evitar casos de contaminación cruzada y para su inclusión en los programas de mantenimiento y limpieza.</p> <p>La persona designada por el prestador debe asegurar que se repare, reemplace y /o mejore la condición los equipos y utensilios en caso de daño o mal funcionamiento para mantener las condiciones adecuadas de las áreas de preparación de alimentos, bodega, patio de servicio, baños y/vestidores.</p>	<p>afectar la calidad o inocuidad) con fecha de cambio programada. IV.- no sirve para el uso destinado con fecha de cambio programada - Fecha de cambio (o reparación si aplica) de los materiales en estado II, III y IV.</p>
5.3.2	H1	Mantenimiento	<p>El prestador debe documentar e implementar métodos y designar responsables del mantenimiento y la reparación de equipos y edificios de las áreas de preparación de alimentos, bodega, patio de servicio, baños y/vestidores. Los métodos garantizarán que el personal de mantenimiento y los contratistas realicen las siguientes prácticas, de manera que se minimice el riesgo de contaminación de productos, envases o equipos:</p> <p>a) se debe realizar el mantenimiento programado de las instalaciones y equipos que puedan afectar a la inocuidad de los alimentos y se debe realizar y se debe mantener documentos y registros de acuerdo con un calendario de mantenimiento;</p> <p>b) se debe documentar, revisar y reparar la falla o avería de edificios y/o equipos. En caso de que no estén considerados, se deben incorporar al programa de mantenimiento;</p> <p>c) el personal de mantenimiento debe cumplir con las buenas prácticas de manipulación y preparación de alimentos;</p> <p>d) el personal de mantenimiento debe informar cualquier reparación o mantenimiento al personal designado, quien debe evaluar si puede representar una amenaza para la inocuidad del producto (por ej. piezas de cable eléctrico, accesorios de luz dañados y accesorios aéreos sueltos, entre otros). Cuando sea posible, el mantenimiento y las renovaciones de las áreas de preparación de alimentos, bodega, patio de servicio, baños y/vestidores se llevarán a cabo cuando no se esté manipulando / preparando alimentos;</p> <p>e) el personal de mantenimiento debe retirar todas las herramientas y desechos de cualquier actividad de mantenimiento una vez que se haya completado el trabajo, e informar al supervisor para que se pueda completar la limpieza adecuada antes del comienzo de la manipulación/preparación de alimentos; y</p> <p>f) La persona designada por el prestador debe mantener documentos y registros del mantenimiento preventivo y/o reparaciones.</p> <p>Las reparaciones temporales, cuando sean necesarias, no deben representar un riesgo para la inocuidad de los alimentos y se incluirán en el programa de limpieza. La persona designada por el</p>	<p>La definición del proceso de mantenimiento de las instalaciones debe estar descrito en el manual de operaciones, incluyendo: -lo requerido en el requisito, -el proceso: Actividades, planificación, controles, entradas, salidas, medición del desempeño, los recursos necesarios.</p> <p>La programación de mantención de las instalaciones debe estar definidos de acuerdo con los formularios EST-20, EST-21, EST-22 y EST-23 Como mínimo.</p> <p>En caso de reparaciones provisionales el prestador debe mantener un registro que a lo menos contenga: -La reparación provisional, -fecha en que se realizó, Fecha de reparación definitiva -Responsable, Verificación de reparación definitiva.</p>

			<p>prestador debe asegurar que se define y cumple un plan para abordar la finalización de las reparaciones temporales a fin de garantizar que no se conviertan en soluciones permanentes.</p> <p>La pintura utilizada en las zonas de manipulación o preparación de alimentos deberá ser adecuada para su uso y en buen estado y no se utilizará en ninguna zona de contacto con alimentos.</p>	
5.4	H1	Programa de prevención de plagas	<p>El prestador es responsable de que las instalaciones se mantengan libres de plagas, asegurando la hermeticidad de la instalación, eliminando los focos de atracción, proliferación y anidamiento de plagas en las áreas de preparación de alimentos, bodega, patio de servicio, baños y/vestidores.</p>	<p>No aplica. Corresponde solo al título.</p>
5.4.1	H1	* Programa de prevención de plagas	<p>El prestador debe documentar e implementar métodos y responsables del programa de prevención de plagas. Los métodos deben incluir:</p> <p>a) identificación de las plagas objetivo a controlar; b) los métodos utilizados para prevenir plagas (verificación de hermeticidad, prevención de atracción, eliminación de focos de anidamiento y proliferación); c) la frecuencia con la que se deben inspeccionar los dispositivos de control de plagas (TUV, trampas de captura, cebaderas); d) un plano que identifique la ubicación, el número y el tipo de estaciones de cebo, trampas y otros dispositivos de control de plagas de las áreas de preparación de alimentos, bodega, patio de servicio, baños y/vestidores. e) métodos utilizados para dar a conocer al personal el programa de prevención de plagas y las medidas a tomar cuando entran en contacto con dispositivos de control de plagas o productos químicos; f) cuándo se deben ejecutar correcciones y requisitos de acción correctiva.</p> <p>El Proveedor de Servicios de Control de Plagas contratado debe:</p> <p>a) cumplir con el DS 157; d) proporcionar un programa de prevención de plagas; y e) proporcionar un informe escrito de sus hallazgos y las inspecciones y tratamientos aplicados.</p> <p>La persona designada por el prestador debe mantener documentos y registros de respaldo de la ejecución de los controles de plagas y visitas del proveedor, además de asegurar que las acciones requeridas por el proveedor para reducir el riesgo de plagas, se apliquen.</p> <p><b>NCI: Durante el proceso de verificación de cumplimiento el auditor evidencia presencia de plagas (roedores, cucarachas y/o aves) en el interior de las instalaciones de almacenamiento y / o preparación de alimentos y/o servicios higiénicos.</b></p>	<p>La definición del proceso de control de plagas debe estar descrito en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, entradas, salidas, medición del desempeño, los recursos necesarios y registrar en el formulario EST-25</li> </ul> <p>Las inspecciones de estado de las instalaciones se deben registrar en el formulario EST-24 como mínimo.</p> <p>Se deben conservar los registros del proveedor de control de plagas externos de acuerdo con DS 157.</p> <p>El prestador debe contar con una copia del contrato y el detalle de los servicios comprometidos en el mismo con el prestador de servicio de control de plagas.</p> <p>El servicio debe ser evaluado por el prestador de acuerdo con el requisito 7.2.2 del estándar PAE unidad central.</p>
5.5	H1	Limpieza e higiene	<p>El prestador es responsable de que se definan y validen metodologías de limpieza e higiene que reduzcan el riesgo contaminación del producto, de equipos, utensilios e instalaciones durante el proceso de preparación de los alimentos.</p>	<p>No aplica. Corresponde solo al título.</p>

5.5.1	H1	Programa de limpieza	<p>El prestador debe documentar e implementar métodos, responsables y la frecuencia de la limpieza. Los métodos deben incluir equipos de manipulación y preparación de alimentos y medio ambiente, áreas de almacenamiento y almacenamiento de equipo personal, vestidores, baños. Los procedimientos de limpieza deben considerar:</p> <p>a) Lo que hay que limpiar;  b) Cómo se debe limpiar;  c) Cuándo se va a limpiar;  d) Quién es responsable de la limpieza y su verificación; y  e) Los métodos utilizados para confirmar las concentraciones correctas de detergentes y/o desinfectantes.</p> <p>La persona designada por el prestador debe definir las zonas en que se debe realizar la limpieza de recipientes, cuchillos, tablas de cortar y otros utensilios, herramientas de limpieza y para la limpieza de la ropa protectora utilizada por el personal cuando proceda. En caso de no ser posible la separación entre la zona de lavado de estos utensilios y la cocina (zona de preparación de alimentos), se deberán tomar acciones para evitar la contaminación cruzada.</p> <p>El prestador debe definir y documentar los métodos utilizados para verificar la eficacia de los procedimientos de limpieza y los responsables de su aplicación, e incluirán:</p> <p>a) Horarios de verificación  b) Inspecciones y</p> <p>El prestador debe definir un programa de monitoreo de ambiente cuando sea solicitado por Junaeb como consecuencia de un evento que afecte la inocuidad o calidad del servicio.</p> <p>La persona designada por el prestador debe mantener documentos y registros de las actividades de limpieza e inspecciones.</p>	<p>La definición del proceso de limpieza debe estar descrito en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, entradas, salidas, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> <li>-incluir los elementos necesarios para el cumplimiento del artículo 41 del DS 977 del RSA, como por ejemplo el programa de limpieza debe detallar la forma en que se debe limpiar y sanitizar cada equipo, zona, incluyendo materiales de aseo.</li> </ul> <p>Las inspecciones de estado de las instalaciones se deben registrar en el formulario EST-24 como mínimo.</p> <p>El programa y control de la limpieza y sanitización debe ser documentado y registrado de acuerdo con el formulario EST-27 como mínimo.</p> <p>La capacitación de las manipuladoras para realizar la limpieza y sanitización (requisito del art 41 del DS 977) deben estar registrados de acuerdo con el formulario EST-18 como mínimo.</p> <p>El prestador debe definir procedimientos de validación de la eficacia de la limpieza y sanitización y los registros que demuestren que los procedimientos realizados aseguran la inocuidad (requisito del art 41 del DS 977).</p>
-------	----	----------------------	--	--

5.5.2	H1	Productos químicos de limpieza	<p>El prestador debe documentar e implementar métodos y responsables de gestionar el uso, almacenamiento y manipulación de sustancias químicas no aptas para uso alimentario, a fin de evitar la contaminación química. Se incluirá, a lo menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- una lista autorizada de sustancias químicas;</li> <li>- disponibilidad de Especificaciones Técnicas y Fichas de Seguridad de los productos químicos;</li> <li>- confirmación de que las sustancias son aptas para el uso en la industria alimentaria,</li> <li>- no emplear productos que despidan olores fuertes,</li> <li>- los recipientes de sustancias químicas deben estar siempre debidamente etiquetados o identificados,</li> <li>- un lugar de almacenamiento designado, con acceso restringido al personal autorizado,</li> <li>- cuando deban utilizarse materiales que produzcan manchas u olores fuertes, por ejemplo en trabajos de construcción, deberán existir procedimientos que eviten el riesgo de que estos materiales estropeen los productos.</li> </ul> <p>La persona designada por el prestador debe asegurar el cumplimiento de la gestión de los productos químicos, la capacitación de las manipuladoras para el uso de los productos químicos así como de los elementos de seguridad.</p>	<p>La definición del manejo de los químicos de limpieza debe estar descrito en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, entradas, salidas, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Los controles de los químicos deben quedar registrado de acuerdo con el formulario EST-29 como mínimo.</p>
5.5.3	H1	* Utensilios de limpieza	<p><b>NCI: El prestador debe documentar e implementar métodos y responsables de gestionar el uso, almacenamiento y limpieza de los utensilios de limpieza y sanitización, a fin de evitar la cruzada entre zonas.</b></p> <p>La persona designada por el prestador debe asegurar, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) que en cada área del establecimiento (baños y vestidores de las manipuladoras, bodegas, zona de preparación de alimentos patio de servicio) existan utensilios específicos para la limpieza y sanitización de cada uno de ellos,</li> <li>b) que se cumpla con los códigos de identificación (colores u otro) de los utensilios para evitar que estos se utilicen en zonas para las cuales no están destinados;</li> <li>c) que los métodos de limpieza y sanitización de los utensilios limpieza se implementen en el establecimiento,</li> <li>d) que los utensilios de limpieza se mantengan en un lugar definido, que evite su uso durante las horas de preparación de alimentos,</li> <li>e) que los utensilios de limpieza se renueven de manera de evitar que su desgaste afecte la eficacia de los procedimientos de limpieza y sanitización.</li> </ul> <p>La persona designada por el prestador debe asegurar el cumplimiento de la gestión de los utensilios de limpieza, la capacitación de las manipuladoras para el uso de estos así como reforzar el no uso en áreas no designadas o incorrectas.</p>	<p>La definición del manejo de los utensilios utilizados para de limpieza debe estar descrito en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, entradas, salidas, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> <li>- la descripción del código de colores o identificación que deben tener los utensilios para evitar su uso en zonas que no corresponden.</li> </ul> <p>Los controles de los utensilios de limpieza deben quedar registrado de acuerdo con el formulario EST-28 como mínimo.</p>
5.6	H1	Higiene y seguridad del personal e	<p>El prestador debe realizar la gestión necesaria para asegurar que las manipuladoras cuenten con las instalaciones necesarias para el cambio de ropa, baños que no representen un foco de contaminación</p>	<p>No aplica. Corresponde solo a título.</p>

		instalaciones sanitarias	para las áreas de preparación y almacenamiento de alimentos.	
5.6.1	H1	Instalaciones del personal	<p>La persona designada por el prestador debe asegurar que los baños del personal y los vestidores:</p> <p>a) sean accesibles al personal y separados de cualquier área de manipulación de alimentos;  b) estén contruidos para que puedan limpiarse y mantenerse fácilmente;  c) se mantengan limpios y ordenados;  d) el drenaje sanitario no represente un foco de contaminación; y  e) disponer de lavamanos con suministro de agua caliente y fría y de condiciones para el lavado y secado de manos.</p> <p>La persona designada por el prestador debe realizar inspecciones a lo menos cada 2 meses, para asegurar que se mantienen las condiciones de las instalaciones del personal del Establecimiento Educativo de manera adecuada. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de estas inspecciones y acciones.</p>	<p>La definición de la limpieza, sanitización, mantención y control de las instalaciones del personal debe estar descrito en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, entradas, salidas, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-12 como mínimo y programa de mantenimiento de acuerdo con formulario EST-23</p>
5.6.2	H1	Higiene del personal y normas de salud y seguridad	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe documentar, aplicar los métodos y responsables para informar a las manipuladoras:</p> <p>a) sobre los síntomas de infección, dolencias o trastornos que puedan impedir a una persona trabajar con alimentos expuestos y un instructivo que asegure que los empleados, incluidos los temporales, notifiquen cualquier síntoma, infección, dolencia o trastorno relevante que puedan estar padeciendo o con el que puedan haber estado en contacto. Se debe documentar la notificación y acciones derivadas  b) que no está permitido fumar, masticar chicle, comer, beber o escupir en ninguna zona de preparación de alimentos.</p> <p>La persona designada por el prestador debe realizar inspecciones a lo menos mensuales, para asegurar que se cumplen los requisitos del personal del Establecimiento Educativo de manera adecuada. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de estas inspecciones y acciones.</p>	<p>Los requerimientos Higiene del personal deben estar descritos en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-17 como mínimo.</p> <p>Se debe considerar los registros de sanciones u otras acciones tomada por el prestador frente a incumplimientos de estos requisitos.</p>

5.6.3	H1	Lavado de manos	<p>El prestador debe asegurar la disponibilidad de lavamanos convenientemente ubicados y en lugares accesibles en todas las zonas de manipulación y preparación de alimentos, según sea necesario .</p> <p>Los lavamanos deben estar contruidos de material no corrosivo, a lo menos, se suministrarán con agua potable (fría y caliente), jabón sanitizante, papel desechable para secado de manos o secador de aire y un letrero que indique la obligación de lavado de manos.</p> <p>El personal , los contratistas y los visitantes deben tener las manos limpias :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- al entrar en las áreas de manipulación o preparación de alimentos;</li> <li>- después de cada visita a un baño;</li> <li>- después de toser, estornudar, usar un pañuelo o tejido desechable, fumar, comer o beber;</li> <li>- durante la preparación de los alimentos, tantas veces como sea necesario para eliminar suciedad y para evitar la contaminación cruzada al cambiar de tarea;</li> <li>- al cambiar entre trabajos con alimentos crudos y trabajos con alimentos listos para comer;</li> <li>- antes de ponerse guantes para iniciar una tarea que implica trabajar con alimentos;</li> <li>- después de quitarse los guantes;</li> <li>- después de manipular equipos o utensilios sucios y</li> <li>- después de participar en otras actividades que pueden contaminar las manos.</li> </ul> <p>La persona designada por el prestador debe realizar inspecciones a lo menos mensuales para asegurar que se cumplen los requisitos del personal del Establecimiento Educativo de manera adecuada. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de estas inspecciones y acciones.</p>	<p>Los requerimientos de Lavado de manos deben estar descritos en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-18 como mínimo.</p> <p>Se debe considerar los registros de sanciones u otras acciones tomada por el prestador frente a incumplimientos de estos requisitos.</p>
5.6.4	H1	Ropa y artículos de seguridad	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe documentar, aplicar los métodos y designar a los responsables de comunicar a todos los empleados (incluido el personal externo, visitas y temporal), las normas relativas al uso de ropa de protección en las zonas de preparación de alimentos. También deberán adoptarse políticas sobre el uso de ropa de protección fuera del entorno de preparación de alimentos (por ejemplo, la obligación de quitársela antes de ir al baño).</p> <p>El prestador debe asegurar ropa de protección:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cantidad suficiente para cada empleado, para asegurar el cambio diario;</li> <li>- con un diseño adecuado para impedir la contaminación del alimento (sin bolsillos por encima de la cintura ni botones cosidos),</li> <li>- que cubra y recoja todo el cabello para evitar la contaminación del alimento,</li> <li>- que incluya mascarillas para barba y bigote, cuando proceda, para evitar la contaminación del alimento;</li> <li>- que en las instalaciones se utilicen zapatos de seguridad para resguardarse ante caída de materiales.</li> </ul> <p>La persona designada por el prestador debe realizar inspecciones a lo menos mensuales, para asegurar que se cumplen los requisitos del personal del</p>	<p>Los requerimientos de Ropa y artículos de seguridad deben estar descrito en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-12 como mínimo.</p> <p>El registro del control de las visitas y el cumplimiento de las normas higiénicas debe estar documentado en el formulario EST-31 como mínimo.</p> <p>Se debe considerar los registros de sanciones u otras acciones tomada por el prestador frente a</p>

			<p>Establecimiento Educativo de manera adecuada. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de estas inspecciones y acciones.</p>	<p>incumplimientos de estos requisitos.</p>
5.6.5	H1	Prácticas de manipulación y preparación de alimentos del personal	<p>La persona designada por el prestador debe asegurar, que las manipuladoras ejecuten sus actividades con la conciencia de calidad e inocuidad asegurando que no se produzcan daños o contaminación del producto. Los manipuladores deben cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- los flujos de tránsito designados;</li> <li>- no usar joyas u otros objetos sueltos;</li> <li>- mantener sus uñas recortadas y limpias;</li> <li>- no se permite el uso de uñas postizas o esmalte de uñas ;</li> <li>- usar sistema de amarre para el cabello que evite pérdida de éste y</li> <li>- el personal no come ni prueba ningún producto en las áreas de manipulación/preparación de alimentos, excepto para el personal designado como parte de la degustación y según los procedimientos escritos.</li> </ul> <p>El equipo de inocuidad alimentaria debe documentar los métodos y responsables para la descongelación de los alimentos. La persona designada por el prestador debe asegurarse que se aplican los métodos para lograr que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El equipo y las áreas designadas son apropiados para la descongelación;</li> <li>b) El agua utilizada para la descongelación garantiza un flujo continuo y el tipo de cambio y temperatura del agua no contribuye al deterioro o la contaminación del producto;</li> <li>c) El desbordamiento de agua se dirige al drenaje;</li> </ul> <p>El equipo de inocuidad alimentaria debe documentar el método y responsables para prevenir la contaminación del producto por materias extrañas . La persona designada por el prestador se asegurara que se aplican los métodos para lograr que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) se realizan inspecciones para asegurar que las instalaciones y el equipo permanezcan en buenas condiciones;</li> <li>b) cuchillos y los instrumentos de corte utilizados en las áreas de preparación de alimentos se controlan, se mantienen limpios cuando no están en uso y se almacenan adecuadamente;</li> <li>c) los recipientes, equipos y otros utensilios de vidrio, porcelana, cerámica u otro material similar, no están agrietados, astillados o rotos;</li> <li>d) está prohibido el uso de corchetes, clips de papel, tachuelas y otros objetos de metal utilizados para publicar o manejar documentación; y</li> <li>e) Los ingredientes y productos son monitoreados/inspeccionados antes y durante el uso.</li> </ul> <p>La persona designada por el prestador debe realizar inspecciones a lo menos mensuales, para asegurar</p>	<p>Los requerimientos Prácticas de manipulación y preparación de alimentos del personal deben estar descritos en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el EST-12 como mínimo.</p> <p>El registro del control de las visitas y el cumplimiento de estas de las normas higiénicas debe estar documentado en el formulario EST-31 como mínimo.</p> <p>Se debe considerar los registros de sanciones u otras acciones tomada por el prestador frente a incumplimientos de estos requisitos.</p>

			que se cumplen los requisitos del personal del Establecimiento Educacional de manera adecuada. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de estas inspecciones y acciones.	
5.6.6	H1	Emergencias de Salud y seguridad del trabajo	<p>El prestador debe definir y documentar métodos y responsables para el manejo de emergencias de salud y seguridad del trabajo, los métodos deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- acciones de soporte al personal accidentado;</li> <li>- la comunicación y contactos para soporte de la emergencia;</li> </ul> <p>En caso de contaminación del producto con fluidos corporales (por ejemplo, sangre u otros) el producto debe ser eliminado. El supervisor es responsable de capacitar y asegurar el cumplimiento de estos elementos y se debe mantener documentos y registros de los incidentes y acciones.</p>	<p>Los métodos y responsables para el manejo de emergencias de salud y seguridad del trabajo deben estar descritos en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Se debe mantener un registro de los incidentes del trabajo de acuerdo con lo requerido por la mutualidad del prestador. En caso de que un accidente laboral implique la contaminación del producto por fluidos u otros contaminantes el producto debe ser manejado como PPNI (véase 2.3.1 de estándar).</p> <p>Se debe considerar los registros de sanciones u otras acciones tomada por el prestador frente a incumplimientos de estos requisitos.</p>
5.7	H1	Entrega y Transporte y Recepción,	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe documentar e implementar los métodos y definir los responsables de la descarga y recepción de materiales y productos. La persona designada por el prestador debe asegurar la aplicación de los métodos para lograr que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El vehículo de transporte está limpio, libre de olores, los productos cumplen con la temperatura (PCC1);</li> <li>b) Se verifica la condición del producto PCC2;</li> </ul> <p>Se mantienen registros para la recepción (por ejemplo, certificado de análisis, inspecciones) y monitoreo de la temperatura.</p>	<p>Los métodos y la definición los responsables de la descarga y recepción de materiales y productos deben estar descritos en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Los controles de los vehículos en la recepción deben quedar registrados en el formulario EST-29 como mínimo.</p>
5.8	H1	Almacenamiento	El prestador debe garantizar que las zonas de almacenamiento protejan y preserven las materias primas y mantengan sus características de calidad e inocuidad.	No aplica. Corresponde solo a título.

5.8.1	H1	Almacenamiento de control de temperatura, frío, refrigerado, congelado, enfriamiento y conservación en caliente	<p>El prestador debe asegurar que los equipos de almacenamiento congelado, refrigerado, frío y de mantención en caliente cumplan con:</p> <p>a) Diseño y construcción que permita el control higiénico y eficiente de la temperatura para la inocuidad de los alimentos;</p> <p>b) Asegurar que la descarga de condensado no represente un riesgo para los alimentos; y</p> <p>c) Ser fácilmente accesible para inspección y limpieza.</p> <p>Los equipos de congelación, refrigeración y mantención en caliente deben estar equipados con dispositivos de control de temperatura calibrados (véase 2.5 del presente documento) y accesibles físicamente a través de controles electrónicos.</p>	<p>Los métodos y la definición los responsables del mantenimiento, limpieza e inspección de los equipos deben estar descritos en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Los controles y registros de limpieza y sanitización de los equipos de deben estar alineados con el requisito 5.5.1 como mínimo.</p> <p>El Mantenimiento y los registros de control de los equipos debe estar alineado con la cláusula 5.3.2 como mínimo.</p> <p>El personal que realiza el control de temperatura debe estar entrenado y ser evaluado de acuerdo con el formulario EST-35 como mínimo.</p> <p>Deben estar disponibles además las Fichas Técnicas o Manuales de Equipos que pueden incluir. Los programas de mantenimiento deben estar alineados con las recomendaciones del fabricante.</p>
5.8.2	H1	Almacenamiento a temperatura ambiente: ingredientes secos, envases, productos estables	<p>El prestador debe asegurar que las superficies utilizadas para el almacenamiento de productos, ingredientes, envases y otros productos secos deberán estar separadas de las zonas de manipulación/preparación de alimentos y del almacenamiento de equipos y construidas para proteger el producto de la contaminación.</p> <p>Las estanterías previstas para el almacenamiento de ingredientes y envases de uso diario deberán estar construidos con materiales impermeables, diseñados para permitir la limpieza y localizados para minimizar el riesgo.</p>	<p>Los métodos y la definición los responsables del mantenimiento, limpieza e inspección deben estar descritos en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Los controles y registros de limpieza y sanitización de los equipos de deben estar alineados con el requisito 5.5.1 como mínimo.</p> <p>El Mantenimiento y los registros de control de los equipos debe estar alineado con la cláusula 5.3.2 como mínimo.</p>
5.8.3	H1	Gestión del inventario	<p>La persona designada por el prestador debe asegurar que se documente y aplique métodos de rotación efectiva de las existencias (FIFO), incluidos los ingredientes, los materiales, el trabajo en curso, la reelaboración y los productos.</p>	<p>El control de Stock debe ser registrado de acuerdo con el formulario EST-33 como mínimo.</p>

5.9	H1	Suministro y suministro de agua y hielo	<p>El prestador debe verificar que el suministro de agua potable es de una fuente limpia conocida, para las operaciones de manipulación/preparación de alimentos, como ingrediente y para la limpieza las instalaciones, el equipo y lavado.</p> <p>En caso de usar hielo en las operaciones de manipulación/preparación de alimentos, como ayuda de servicio o como ingrediente deberá cumplir con la condición de ser producido con agua potable. Las salas de hielo/áreas y recipientes se construirán de materiales sanitarios y se diseñarán para minimizar la contaminación del hielo durante el almacenamiento, la distribución y el uso.</p>	<p>Para el caso de agua potable de red, el prestador debe solicitar el Informe al proveedor de agua potable que indica la condición de agua potable (Emitido por Empresa Sanitaria y/o Laboratorio acreditado).</p> <p>En caso de que sea agua entregada por camión aljibe también se deberá proceder de acuerdo con el punto anterior.</p> <p>Si el establecimiento tiene agua de pozo, el prestador es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demostrar el control que quien produce el agua tiene de las variables fisicoquímicas y microbiológicas del agua.</li> <li>- demostrar que el agua utilizada diariamente cumple con la condición de potable (cloro de 0,2 a 2 ppm además del perfil físico químico).</li> <li>-En el caso de que el agua se almacene en un estanque el prestador deberá demostrar que ese estanque se mantiene en condición sanitaria para garantizar la potabilidad del agua usada para la preparación de alimentos. En caso de que los requiera, el prestador podrá controlar la concentración de cloro residual de acuerdo con el formulario EST-27 y considerando la calibración de los dispositivos utilizados.</li> </ul>
5.9.1	H1	Calidad del agua y análisis	<p>El agua deberá cumplir las normas microbiológicas y de calidad de agua potable de acuerdo con la NCh. 409 1 y 2, según cuando se utilice para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) lavado, descongelación y tratamiento de alimentos;</li> <li>b) lavado de manos;</li> <li>c) preparación de ingredientes o alimentos/ayuda de servicio;</li> <li>d) limpieza de superficies de contacto con alimentos; y</li> <li>e) fabricación de hielo.</li> </ul> <p>En el caso que el origen del agua no sea de una empresa sanitaria de suministro de agua potable, los métodos, equipos y materiales de tratamiento de agua utilizados para mantener la potabilidad del agua se diseñarán, instalarán y operarán para garantizar que el agua reciba un tratamiento eficaz de acuerdo a normativa legal.</p> <p>En un programa de tratamiento de aguas se incluirá</p>	<p>Para el caso de agua potable de red, el prestador debe solicitar el Informe al proveedor de agua potable que indica la condición de agua potable (Emitido por Empresa Sanitaria y/o Laboratorio acreditado).</p> <p>En caso de que sea agua entregada por camión aljibe también se deberá proceder de acuerdo con el punto anterior.</p> <p>Si el establecimiento tiene agua de pozo, el prestador es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demostrar el control que quien produce el agua tiene de las variables</li> </ul>

			<p>lo siguiente:</p> <p>a) el equipo se supervisará periódicamente para garantizar que siga siendo eficaz;</p> <p>b) el agua tratada se controlará periódicamente para asegurarse de que cumple los indicadores especificados (contenido residual de cloro entre 0,2 y 2 ppm); y</p> <p>c) el análisis microbiológico del agua y hielo si corresponde, se incluye en el monitoreo del tratamiento y utiliza métodos reconocidos a nivel nacional y según los requisitos reglamentarios. Cuando se utilicen laboratorios externos para completar el análisis, los laboratorios serán acreditados según la norma ISO 17025.</p> <p>La persona designada por el prestador debe realizar inspecciones a lo menos cada seis meses, para asegurar que se cumplen los requisitos del agua de manera adecuada. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de estas inspecciones y acciones.</p>	<p>fisicoquímicas y microbiológicas del agua.</p> <p>- demostrar que el agua utilizada diariamente cumple con la condición de potable (cloro de 0,2 a 2 ppm además del perfil físico químico).</p> <p>-En el caso de que el agua se almacene en un estanque el prestador deberá demostrar que ese estanque se mantiene en condición sanitaria para garantizar la potabilidad del agua usada para la preparación de alimentos. En caso de que los requiera, el prestador podrá controlar la concentración de cloro residual de acuerdo con el formulario EST-27 y considerando la calibración de los dispositivos utilizados.</p>
5.10	H1	Manejo y eliminación de residuos	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe documentar y definir métodos y responsables asociados con la recolección, manipulación higiénica y almacenamiento de residuos secos, húmedos y líquidos antes de retirarlos de la instalación. La persona designada por el prestador debe asegurar que se aplican los métodos para lograr que:</p> <p>a) los desechos se eliminen regularmente y no se acumulan en las áreas de manipulación o preparación de alimentos;</p> <p>b) las áreas designadas de acumulación de residuos (patio de servicio) se mantienen en condiciones limpias y ordenadas y no afectan los sistemas de desagüe o alcantarillado;</p> <p>c) los carros, vehículos, equipos, contenedores de recolección y áreas de almacenamiento utilizados en la manipulación y eliminación de residuos, se mantienen limpios cuando no están en uso;</p> <p>d) los residuos almacenados in situ antes de su eliminación se almacenarán en una zona separada de la preparación y</p> <p>e) el almacenamiento de alimentos se protegen adecuadamente de insectos.</p> <p>Respecto de los contenedores de basura:</p> <p>- los utilizados en la zona de preparación de los alimentos:</p> <p>a) deben tener tapa,</p> <p>b) sistema de accionamiento no manual (con pedal por ejemplo),</p> <p>c) su capacidad debe permitir que el volumen de desperdicio generado durante todo el proceso de preparación, se contenga sin exceder el 85% de su volumen evitando que las manipuladoras deban realizar retiros durante la preparación.</p> <p>- los utilizados para el acopio de los residuos para disposición final deben tener tapa, ruedas y capacidad suficiente para contener los desperdicios que se acumulen entre retiros, la capacidad Máxima utilizada del basurero no deberá ser mayor que el</p>	<p>Los métodos y responsables asociados con la recolección, manipulación higiénica y almacenamiento de residuos secos, húmedos y líquidos antes de retirarlos de la instalación. deben estar descritos en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <p>-lo requerido en el requisito,</p> <p>-el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</p> <p>-el diseño de los depósitos debe cumplir con los requisitos de este punto</p> <p>-las frecuencias de retiro deben permitir evitar el derrame o acumulación excesiva de desperdicios</p> <p>Los controles y registros de limpieza y sanitización de los equipos de deben estar alineados con el requisito 5.5.1 como mínimo. El Mantenimiento de las instalaciones debe estar alineado con la cláusula 5.3.2 como mínimo.</p> <p>-el manejo de los desperdicios debe evitar la proliferación y/o atracción y/o anidamiento de plagas de en línea con la cláusula 5.4 como mínimo.</p> <p>El prestador debe disponer de los contratos del</p>

			<p>85% de su volumen para evitar rebalse y que no se pueda cerrar la tapa. La limpieza de estos recipientes debe ser realizada después de cada retiro de parte del servicio municipal contratado.</p> <p>La persona designada por el prestador debe realizar inspecciones a lo menos mensuales, para asegurar que se cumplen los requisitos de la gestión de residuos de manera adecuada. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de estas inspecciones y acciones.</p>	<p>proveedor de retiro de residuos.</p> <p>El servicio debe ser evaluado por el prestador de acuerdo con el requisito 7.2.2 del estándar PAE unidad central.</p>
--	--	--	--	--

# Requisitos aplicables Almacenamiento y Distribución

- 1 Plan de calidad e inocuidad alimentaria
  - 1.1 Plan de inocuidad
  - 1.2 Plan de calidad
  - 1.3 Plan de gestión del riesgo
- 2 Control del producto y servicio
  - 2.1 Control de no conformidad
  - 2.2 Medición del desempeño
  - 2.3 Control de dispositivos de medición y monitoreo
- 3 Información del producto, trazabilidad, gestión de crisis
  - 3.1 Información del producto
  - 3.2 Identificación y Trazabilidad del producto
  - 3.3 Gestión de crisis de calidad e inocuidad
- 4 Gestión de competencias
  - 4.1 Entrevista y evaluación de conocimientos críticos
- 5 Buenas prácticas de Almacenaje y distribución
  - 5.1 Requisitos del sitio y aprobación
  - 5.2 Ingreso del producto, manejo almacenamiento y áreas de despacho
  - 5.3 Diseño y mantenimiento de equipos
  - 5.4 Programa de prevención de plagas
  - 5.5 Limpieza e higiene
  - 5.6 Higiene y seguridad del personal e instalaciones sanitarias
  - 5.7 Recepción, transporte y entrega
  - 5.8 Almacenamiento
  - 5.9 Suministro y suministro de agua, hielo
  - 5.10 Manejo y eliminación de residuos

N°	Hito	Cláusula	Requisito	Anexos y Medios de Verificación
1	H1	Plan de calidad e inocuidad alimentaria	La bodega debe implementar el plan de inocuidad basado en el Plan de calidad definido por el equipo de inocuidad alimentaria del prestador y de acuerdo con los requerimientos del Estándar PAE.	Sólo título
1.1	H1	Plan de inocuidad	En cada una de las bodegas, el encargado de bodega y su equipo de trabajo deben aplicar el plan de inocuidad desde el inicio de su operación.	Sólo título
1.1.1	H0	Equipo de inocuidad Alimentaria	El encargado de bodega de cada una de las bodegas es responsable de representar al equipo de inocuidad alimentaria del prestador, y es responsable de que en las bodegas que están bajo su responsabilidad, se implemente, mantenga y verifique permanentemente el plan de inocuidad.	Documento que indique quién es el responsable de representar al Equipo de Inocuidad. Los Registros de los monitoreos deben estar verificados por el responsable de la inocuidad alimentaria en las bodegas
1.1.1.1	H0	El rol del encargado de bodega sobre la inocuidad	<p>El prestador debe definir la responsabilidad y autoridad del encargado de bodega sobre la inocuidad alimentaria. Entre las responsabilidades y autoridades del encargado de bodega se debe considerar :</p> <p>a) Implementar, mantener y verificar el plan de inocuidad;  b) Asegurarse que los monitores de los PCC tengan las competencias, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas para ejecutar las medidas de control de los PCC y sus medidas correctivas;  c) la gestión del producto potencialmente no inocuo asociado con desviaciones de límites críticos;  d) Informar al Equipo de inocuidad alimentaria sobre la eficacia plan de inocuidad.</p>	En la bodega debe estar disponible el descriptor de cargo del encargado de bodega, el cual debe incluir como responsabilidades del cargo los elementos definidos en las letras: a), b), c), d). Adicionalmente se deben verificar los registros de control de los PCC y prerrequisitos y medidas correctivas cuando aplica, entrenamientos del personal de bodega. Debe estar disponible la evidencia de la comunicación del encargado de bodega con el equipo de inocuidad.
1.1.1.2	H0	El rol del Encargado de calidad y operadores de bodega sobre la inocuidad	<p>El prestador debe definir el rol del encargado de la calidad y operadores de bodega, sobre el plan de inocuidad. A lo menos se deben considerar responsabilidades y autoridades para:</p> <p>a) realizar el monitoreo de los PCC;  b) identificar el incumplimiento de los límites críticos de control y tomar las acciones o reportar estas desviaciones de proceso y producto;  c) verificar la ejecución de monitoreos realizados por otros manipuladores cuando aplique;  d) informar al encargado de bodega sobre el cumplimiento de los monitoreos y las medidas correctivas asociadas a través de los registros.</p>	En la bodega deben estar disponibles los descriptores de cargo del encargado de calidad y operadores de bodega, el cual debe incluir como responsabilidades del cargo los elementos definidos en las letras: a), b), c), d). Adicionalmente se deben verificar los registros de control de los PCC y prerrequisitos y medidas correctivas cuando aplica, entrenamientos del personal de bodega. Debe estar disponible la evidencia de la comunicación al encargado de bodega

1.1.2	H1	Control del producto	El prestador debe asegurar que en las bodegas sólo se reciben, almacenan y despachan las materias primas y otros materiales que se encuentran incluidas en el TPMPAP y, por lo tanto, aquellas evaluadas en el análisis de peligros.	<p>Debe quedar registro de control de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recepción de las materias primas en los formularios: ALM-01, ALM-02, ALM-03, ALM-04.</li> <li>Control de stock en el formulario ALM-08.</li> </ul> <p>Los formularios están definidos como la información mínima necesaria.</p>
1.1.3	H1	Gestión del uso previsto	En caso de que se definan acciones para segregarse o proteger grupos de consumidores/usuarios, potencialmente vulnerables (por ej. programa de alimentación para celíacos, régimen de papilla), el encargado de bodega debe capacitar al encargado de calidad u operadores de bodega en las acciones y precauciones a aplicar. Debe mantener actualizada la información de las acciones que se deben aplicar el proceso de despacho. El encargado de bodega debe mantener documentos y registros de las capacitaciones, su eficacia, y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.	<p>Debe quedar registro del entrenamiento orientado a la identificación, segregación y los elementos necesarios para proteger a grupos vulnerables.</p> <p>Evidencias a registrar en ALM-28 y ALM-31</p>
1.1.4	H1	Diagrama de flujo: aplicación de controles en las etapas de proceso.	<p>En las zonas del proceso en que se ejecutan las medidas de control de los PCC, el encargado de bodega se debe asegurar que exista gestión visual con imágenes o texto que permita reforzar la ejecución del Encargado de calidad de la bodega y los operadores de las medidas de control establecidas. Se debe incluir a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la identificación del PCC;</li> <li>- cómo se debe controlar;</li> <li>- con qué frecuencia se debe controlar;</li> <li>- qué registro se debe completar; y</li> <li>- qué medidas correctivas se deben ejecutar en caso de sobrepasar los límites críticos.</li> </ul> <p>Esta información se debe mantener actualizada ante cualquier cambio del plan de inocuidad.</p> <p>Nota: el Encargado de bodega puede ser también quien tenga el rol de Encargado de Calidad.</p>	<p>Deben publicarse o mantenerse disponibles para todo el personal de bodega como mínimo la información del anexo Plan de calidad e inocuidad Estándar PAE JUNAEB Hoja G de la identificación del PCC y el procedimiento de monitoreo K.</p>
1.1.5	H1	Análisis de peligros: conocimientos del encargado de calidad y los operadores de bodega	<p>El encargado de bodega debe asegurar que el encargado de calidad y los operadores tengan conocimientos de los peligros de inocuidad alimentaria identificados en el plan de inocuidad. El encargado de bodega debe mantener documentos y registros de las capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.</p> <p>Nota: el Encargado de bodega puede ser también quien tenga el rol de Encargado de Calidad.</p>	<p>Los entrenamientos entregados a las manipuladoras deben estar registrados en el formulario ALM-28 como mínimo.</p>
1.1.6	H1	Gestión de riesgos de cada peligro: análisis de probabilidad en la bodega	<p>Cuando los PCC se hayan desviado, el encargado de bodega se debe asegurar que las acciones correctivas, cuando apliquen, relativas a la eliminación de la causa y para evitar la recurrencia, se ejecuten con el objetivo de reducir la probabilidad de que se presenten peligros en las materias primas y materiales almacenados. El encargado de bodega debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- evaluar la eficacia de las acciones tomadas para evitar la recurrencia de las desviaciones que han afectado los PCC;</li> <li>- definir la frecuencia de capacitación necesaria para evitar la recurrencia de desviaciones asociadas con la ejecución;</li> <li>- comunicar al equipo de inocuidad, los recursos que se requieran para evitar la recurrencia de desviaciones.</li> </ul>	<p>Debe quedar como evidencia de la verificación por el responsable de los siguientes registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Registros de gestión de acciones correctivas del formulario ALM-10.</li> <li>Registros de monitoreo de los PCC de los formularios ALM-01, ALM-02, ALM-03, ALM-04.</li> <li>b) Definir en el programa de capacitación del establecimiento y</li> </ul>

				<p>registrar las capacitaciones en el ALM-28.</p> <p>e-mail enviado al equipo de inocuidad detallando los recursos necesarios para evitar recurrencia</p>
1.1.7	H1	* Aplicación de los PCC	<p><b>El encargado de bodega debe asegurar que los PCC definidos en el plan de inocuidad de la organización y los definidos en este Estándar, se encuentren implementados en la(s) bodega(s) de la organización, desde el inicio de la operación. A lo menos cada bodega debe tener implementados los siguientes PCC:</b></p> <p><b>Recepción de materias primas:</b>  - PCC 1: Temperatura de las materias primas y productos que requieren cadena de frío,  - PCC 2: Revisión del Embalaje, Etiquetado, Fecha de vencimiento, integridad,</p> <p><b>Almacenamiento de materias primas:</b>  - PCC 3 Temperatura del producto en los equipos de almacenamiento, que requieran cadena de frío.</p>	<p>Los registros de monitoreo de los PCC deben quedar registrados a lo menos en los formularios ALM-01 ALM-02 ALM-03 ALM-04</p>
1.1.8	H1	Cumplimiento de parámetros de acuerdo con la Validación de las medidas de control	<p>El encargado de bodega debe asegurar que se cumplen las medidas de control tal como fueron validadas por el equipo de inocuidad alimentaria. A lo menos se debe cumplir:</p> <p>a) el método de aplicación de las medidas de control de los PCC validados;  b) los parámetros críticos de aplicación de las medidas de control de los PCC;  c) las medidas correctivas asociadas con las medidas de control de los PCC validados.</p> <p>En caso de que las medidas de control no puedan ser aplicadas, el encargado de bodega es responsable de informar al equipo de inocuidad alimentaria, ente que debe tomar las acciones necesarias para asegurar el control.</p>	<p>Los documentos de referencia de los PCC (véase 1.1.4 de este documento) y el monitoreo de los PCC (véase 1.1.7 de este documento) deben ser verificados por el responsable de la inocuidad alimentaria de la bodega y esto debe quedar registrado en cada uno de esos documentos</p>
1.1.9	H1	Aplicación de límites críticos	<p>El encargado de bodega debe asegurar que el encargado de calidad y los operadores de bodega sean competentes en la aplicación de los límites críticos para la evaluación de las medidas de control. El encargado de bodega debe mantener documentos y registros de capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria. Nota: el Encargado de bodega puede ser también quien tenga el rol de Encargado de Calidad</p>	<p>Los valores de los parámetros medidos en el monitoreo de los PCC deben quedar registrados a lo menos en los formularios ALM-01 ALM-02 ALM-03 ALM-04 Los cuales deben contener las evidencias de los monitoreos que cumplen y no cumplen y los que no cumplen (no se cumplió el límite crítico) deben tener medidas correctivas ejecutadas.</p> <p>Los entrenamientos y evaluaciones realizadas</p>

				<p>al encargado de calidad y los operadores deben estar en los formularios ALM-05, ALM-28 y ALM-29 como mínimo.</p> <p>Además, la persona designada por el encargado de bodega debe verificar dichos monitoreos.</p>
1.1.10	H1	Aplicación del seguimiento de los PCC	<p>El encargado de bodega debe asegurar que el encargado de calidad y los operadores de bodega sean competentes en la aplicación del seguimiento de los PCC para asegurar que los peligros se encuentran controlados. El encargado de bodega debe mantener documentos y registros de las capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.</p> <p>Nota: el Encargado de bodega puede ser también quien tenga el rol de Encargado de Calidad</p>	<p>Los valores de los parámetros medidos en el monitoreo de los PCC deben quedar registrados a lo menos en los formularios ALM-01 ALM-02 ALM-03 ALM-04</p> <p>Los cuales deben contener las evidencias de los monitoreos que cumplen y no cumplen y los que no cumplen (no se cumplió el límite crítico deben tener medidas correctivas ejecutadas.</p> <p>Los entrenamientos y evaluaciones realizadas al encargado de calidad y los operadores deben estar en los formularios ALM-05, ALM-28 y ALM-29 como mínimo</p> <p>Además, la persona designada por el encargado de bodega debe verificar dichos monitoreos</p>
1.1.11	H1	Aplicación de las medidas correctivas	<p>El encargado de bodega debe asegurar que el encargado de calidad y los operadores de bodega sean competentes en la aplicación de medidas correctivas que se deben aplicar en caso de incumplimiento de los límites críticos. El encargado de bodega debe mantener documentos y registros de capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.</p> <p>Nota: el Encargado de bodega puede ser también quien tenga el rol de Encargado de Calidad</p>	<p>Los valores de los parámetros medidos en el monitoreo de los PCC deben quedar registrados a lo menos en los formularios ALM-01 ALM-02 ALM-03 ALM-04</p> <p>Los cuales deben contener las evidencias de los monitoreos que cumplen y no cumplen y los que no cumplen (no se cumplió el límite crítico deben tener medidas correctivas ejecutadas.</p> <p>Los entrenamientos y evaluaciones realizadas al encargado de calidad y los operadores deben estar en los formularios</p>

				ALM-05, ALM-28 y ALM-29 como mínimo Además, la persona designada por el encargado de bodega debe verificar dichos monitoreos
1.1.12	H1	Aplicación del Plan de verificación	El encargado de bodega debe asegurar que las verificaciones planeadas se cumplen en cada una de las bodegas y son aplicadas antes del despacho para asegurar que el producto despachado es inocuo. En caso de que los encargados de calidad y operadores de bodega sean quienes deban aplicar la verificación, el encargado de bodega debe asegurar que sean competentes en la aplicación de las actividades de verificación que sean de su responsabilidad, se debe tener especial foco en la comprensión de la importancia de tomar acciones sobre el producto y proceso, en caso de que el resultado de la verificación muestre desviaciones de los monitoreos. El encargado de bodega debe mantener documentos y registros de capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria. Nota: el Encargado de bodega puede ser también quien tenga el rol de Encargado de Calidad	La persona designada por el encargado de bodega debe realizar las verificaciones, los registros de la verificación deben quedar reflejados en los formularios.
1.2	H1	Plan de calidad	En cada una de las bodegas, los encargados de bodegas y el equipo de trabajo del prestador deben implementar en un plazo máximo de 3 meses desde la toma de posesión de la bodega, el plan de inocuidad definido en este Estándar.	No aplica. Corresponde a un título
1.2.1	H1	Desarrollo e implementación del plan de calidad	El encargado de bodega debe asegurar en un plazo máximo de 3 meses desde el inicio de operación de la bodega, que se aplique el Plan de Calidad requerido en este Estándar.	Debe haber evidencia de que el responsable revisa los formularios indicados en la columna de registros de la hoja K del anexo de plan de calidad e inocuidad.
1.2.2	H1	Plan de monitoreo	El encargado de bodega debe asegurar que el encargado de calidad y los operadores de bodega sean competentes en la aplicación del seguimiento de los parámetros de calidad para asegurar que la prestación del servicio se encuentra controlada. El encargado de bodega debe mantener documentos y registros de capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.	Debe haber evidencia de que el responsable revisa los formularios indicados en la columna de registros de la hoja K del anexo de plan de calidad e inocuidad.
1.2.3	H1	Plan de verificación	El encargado de bodega debe asegurar que las verificaciones de los parámetros de calidad planeadas se cumplen en cada una de las bodegas.	Debe haber evidencia de que el responsable revisa los formularios indicados en la columna de registros de la hoja K del anexo de plan de calidad e inocuidad.
1.2.4	H1	Gestión de correcciones	El encargado de bodega debe asegurar que el encargado de calidad y los operadores de bodega sean competentes en la aplicación de correcciones que se deben aplicar en caso de incumplimiento de los límites de especificación. El encargado de bodega debe mantener documentos y registros de capacitaciones, su eficacia y otras medidas ejecutadas para entregar la competencia necesaria.  En caso de que a través de la verificación se identifiquen desviaciones, el encargado de bodega debe asegurar que se definan y aplique acciones correctivas.	Los registros de control de todas las variables de PCC, Buenas prácticas de operación y otros controles deben tener las correcciones definidas y aplicadas cuando se detectan desviaciones. Debe quedar registro del entrenamiento en el formulario ALM-28 como mínimo

1.3	H1	Plan de gestión del riesgo	<p>En base a la metodología de Evaluación y Gestión del Riesgo (Véase Estándar PAE Unidad Central cláusula 4) el prestador debe evaluar la condición de la infraestructura de los bodegas con el objetivo de:</p> <p>a) identificar todas las condiciones de la infraestructura que pueden tener impacto sobre la inocuidad y legalidad;  b) determinar la significancia de cada condición y si es esencial eliminar y/o mitigarlas para evitar impacto en la inocuidad y legalidad;  c) definir planes de acción que sean proporcionales al impacto en la condición sobre inocuidad y la legalidad;  d) implementar las acciones de eliminación o mitigación de condiciones significantes.</p>	<p>El formato para entregar a JUNAEB es el que contiene la evaluación de riesgos para cada sitio y cada camión de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central)</p>
1.3.1	H1	* Evaluación de riesgo inicial y reevaluación	<p>El encargado de bodega debe realizar una evaluación de riesgo inicial (véase 1.3) antes que el prestador comience de la operación de cada una de las bodegas. <b>NCI: El plan de acción para eliminar o mitigar riesgos que impactan la inocuidad y legalidad y su implementación debe ser ejecutado en un plazo máximo de 3 meses de la posesión de la bodega.</b></p> <p>Para mantener controlado el riesgo el encargado de bodega debe reevaluar cada 3 meses y actualizar el estado de las condiciones para verificar si es necesario implementar nuevas acciones o reforzar las antes implementadas.</p>	<p>El formato para entregar a JUNAEB es el que contiene la evaluación de riesgos para cada sitio y cada camión de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p>
1.3.2	H1	Definición, ejecución y seguimiento de planes de mitigación	<p>El encargado de bodega debe asegurar que se implementa y documenta cada una de las condiciones que pueden impactar la inocuidad y legalidad, conservando evidencia documentada de la condición del antes y después de la implementación de los planes de acción.</p> <p>La evaluación, reevaluación de riesgos y los planes de acción y su estatus deben ser informados a JUNAEB a los 3 meses del inicio de la licitación y actualizado cada 3 meses.</p>	<p>El formato para entregar a JUNAEB es el que contiene la evaluación de riesgos para cada sitio y cada camión de acuerdo con el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p>
2	H1	Control del producto y servicio	<p>El encargado de bodega debe asegurar que se controla la distribución de materias primas y materiales a la(s) bodega(s) y debe mantener indicadores que le permitan demostrar el nivel de cumplimiento en cada una de sus bodegas.</p> <p>Oportunidad KPI1: como cumplimiento de entregas, (cantidad de materias primas y productos entregados / Cantidad de materias primas y productos programados a entregar) *100</p> <p>Calidad KPI2: Liberación de materias primas y productos (cantidad de lotes de materias primas y productos liberados/cantidad de lotes de materias primas y productos recepcionados)</p> <p>Calidad KPI3: Satisfacción del cliente (aplicado en bodegas como N° reclamos levantados por las partes interesadas con causa en la gestión de la bodega y distribución)</p> <p>Sostenibilidad KPI5: (cumplimiento de los planes de mitigación dentro de los plazos / Planes de mitigación programados) *100</p> <p>Creación de valor compartido KPI 6: Cumplimiento de programa</p>	<p>Se debe mantener Registros en los formularios UCE 01, UCE 02 como mínimo para la Bodega</p>

			de capacitación (Cantidad de capacitaciones realizadas/Cantidad de capacitaciones programadas) *100	
2.1	H1	Control de no conformidad	<p>El encargado de bodega se debe asegurar que las desviaciones detectadas son gestionadas para eliminar su consecuencia y que se evalúa la necesidad de tomar acciones correctivas (véase 2.2.4 del presente documento), el encargado de bodega debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- que las desviaciones asociadas con el plan de calidad y plan de inocuidad son resueltas de acuerdo a lo definido en dichos planes;</li> <li>- en caso de desviaciones de infraestructura, son resueltas de acuerdo con los requisitos del capítulo 1.3 de este Estándar de Almacenamiento y Distribución;</li> <li>- las desviaciones de producto y servicio son resueltas como descrito en el capítulo 2.1.1 de este Estándar de Almacenamiento y Distribución.</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe mantener documentos y registros de las desviaciones detectadas y de las acciones que se ejecutaron para eliminar la consecuencia.</p>	<p>Los registros de desviación de los PCC y sus medidas correctivas deben quedar de los registros de PCC del ALM-01 al ALM-04. Los registros de desviaciones de infraestructura o buenas prácticas quedan evidenciados en los formularios relacionados con cada uno de los registros de control cuando se detectan desviaciones. Los registros de las no conformidades y gestión de las acciones correctivas deben ser realizados en el formulario ALM-10 como mínimo.</p>

2.1.1	H1	* Gestión del PNC y PPNI	<p>El prestador debe documentar e implementar el método para el tratamiento del producto no conforme (PNC) y producto potencialmente no inocuo (PPNI), el método debe considerar para las materias primas y preparaciones potencialmente no inocuas que:</p> <p>a) el producto que se encuentre como potencialmente no inocuo se mantenga identificado y segregado para evitar el uso no intencionado de parte de los operadores,</p> <p>b) el producto que se encuentre afectado por desviación de los límites críticos de los PCC se trate de manera de que se apliquen las medidas correctivas definidas en el plan de inocuidad y si no se cumplen, se elimine;</p> <p>c) cualquier materia prima, preparación y / o producto que se contamine por plagas u otro tipo de contaminación se evaluará por personal competente de la organización y se eliminará en caso de que no se pueda demostrar la ausencia de peligros en el producto;</p> <p>Para las materias primas y preparaciones no conformes (la desviación del producto no afecte la inocuidad), se requiere que:</p> <p>d) la materia prima y preparación no conforme sean evaluados y se podrá liberar para el Servicio sólo si no impacta la nutrición, aceptabilidad y perfil sensorial de la preparación.</p> <p>Para ambos tipos de producto no conforme:</p> <p>e) cómo se gestionará el reemplazo de las materias primas, productos y preparaciones que se encuentran en condición de rechazados, con el objetivo de cumplir con la programación de abastecimiento planificada según minutas aprobadas.</p> <p>El encargado de bodega debe implementar y mantener documentos y registros de la gestión de PPNI y PNC</p>	Para el PNC y PPNI se debe registrar en el formulario ALM-11 como mínimo.
2.2	H2	Medición del desempeño	<p>El encargado de bodega debe implementar indicadores que le permitan medir el desempeño de:</p> <p>a) los planes de acción</p> <p>b) resultados de auditorías e inspecciones internas y externas; y</p> <p>c) la eficacia de las acciones correctivas</p>	Se debe mantener Registros en los formularios UCE 01, UCE 02 como mínimo para la Bodega. Se debe incluir los indicadores de los puntos a), b) y c) en el formulario UCE 01.
2.2.1	H2	Cumplimiento de planes	<p>El encargado de bodega debe medir el cumplimiento de los planes de acción derivados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La evaluación de riesgos de la bodega;</li> <li>- Acciones correctivas;</li> <li>- Capacitación del personal de bodega;</li> </ul> <p>La medición debe incluir el cumplimiento de los plazos y la calidad de las acciones ejecutadas, se debe mantener documentos y registros de los resultados de la medición.</p>	Para los planes de riesgo de la bodega el responsable debe revisar el anexo Matrices de evaluación de Riesgo Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central) Para las acciones correctivas el ALM-10 en línea con el requisito 2.2 y entrenamientos revisar el cumplimiento del programa de capacitación de la Bodega y

				El responsable debe revisar lo anterior y registrar las conclusiones en un acta que incluya, datos relevantes del análisis, resultados del análisis, conclusiones y acciones.
2.2.2	H2	Auditoría interna	El encargado de bodega debe asegurar que a lo menos una vez al año se ejecuta una auditoría interna de acuerdo con lo definido en el requisito 8.1 Auditoría Interna en el documento Unidad Central, en cada una de las bodegas bajo su responsabilidad y gestionar que se apliquen correcciones y acciones correctivas sobre las no conformidades detectadas. El encargado de bodega debe mantener documentos y registros de las acciones correctivas y su seguimiento.	Se debe mantener Registros en los formularios ALM-10 ALM-12 ALM-13
2.2.3	H2	Inspecciones	El encargado de bodega debe asegurar que las inspecciones definidas en este Estándar se ejecutan en las instalaciones tal y cómo define el proceso y con la frecuencia definida.	Deben quedar registros de las inspecciones de acuerdo con el formulario ALM-17 como mínimo.
2.2.4	H2	Acción correctiva	El encargado de bodega debe asegurar que las acciones correctivas requeridas son gestionadas tal y como define el proceso de gestión de acciones correctivas del prestador (véase Estándar Unidad Central, cláusula 8.3)	Deben quedar registros de las inspecciones de acuerdo con el formulario ALM-10 como mínimo
2.3	H1	Control de dispositivos de medición y monitoreo	El prestador debe definir, documentar e implementar el método, frecuencia y responsable de la calibración, verificación, y frecuencia de re calibración y re verificación de los dispositivos de vigilancia utilizados para las actividades de seguimiento descritas en los PCC, (plan de inocuidad) y los parámetros de calidad, a los menos, debe considerar:  a) una lista de los equipos y su localización dentro de las instalaciones de la bodegas; b) la identificación y la fecha de la próxima calibración; c) las acciones para evitar ajustes no autorizados; d) las precauciones de protección frente a daños, deterioro o uso inadecuado.  Todos los dispositivos identificados se calibrarán o verificarán contra un patrón de referencia nacionales o internacionales así como también los dispositivos usados de referencia usados para la verificación. El prestador debe mantener documentos y registros de los resultados de la verificación y calibración y de las acciones necesarias.  La frecuencia debe estar establecida de acuerdo con la frecuencia de uso y características de tecnología de los dispositivos utilizados.	En el manual operacional debe estar definido el Procedimiento documentado que a lo menos incluya los puntos a), b), c), d) así como método, la frecuencia, responsabilidades de la calibración, verificación, y frecuencia de recalibración y re-verificación. Los dispositivos que requieren verificaciones deben quedar registrados en el formulario ALM-14 como mínimo. Los registros de calibración / verificación, de los equipos de referencia y su trazabilidad deben quedar registrados en los documentos originales del laboratorio de calibración o registros internos.

2.3.1	H1	Control de Termómetros	<p>Cada bodega debe contar con a lo menos 2 termómetros de uso exclusivo para el control de la temperatura en el sitio, los cuales no pueden ser usados como equipos de referencia para los establecimientos. Para los termómetros identificados, se debe realizar la calibración y/o verificación (véase 2.3 del presente documento) que permita conocer el error que el equipo presenta en sus mediciones y evitar el impacto en la toma de decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se debe utilizar un termómetro patrón (de error conocido y trazables en su calibración o verificación) contra los termómetros de la bodega, para verificar que éstos se encuentren calibrados.</li> </ul> <p>El prestador debe documentar el método de verificación interna de termómetros, el que a lo menos debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la frecuencia de las verificaciones de acuerdo con el uso, precisión y condiciones ambientales en las que se encuentre el equipo;</li> <li>- el control de los termómetros se debe realizar en altas temperaturas (sobre la temperatura de ebullición del agua) y en bajas temperaturas (bajo la temperatura de congelamiento del agua).</li> <li>- el adecuado manejo de los termómetros;</li> </ul> <p>Si el termómetro presenta un error de +/- que supere los 5 grados debe ser eliminado. Si el error es menor de 5 °C se debe realizar la corrección del equipo si es factible o se debe informar a los usuarios.</p> <p>El encargado de bodega debe mantener registros de la verificación de cada uno de los dispositivos de las bodegas a su cargo, el registro debe incluir las acciones en caso de detectar desviaciones en los termómetros.</p>	<p>El procedimiento de calibración y / o verificación de instrumentos debe estar detallado con todos los requisitos de este punto en el manual operacional. Las acciones de verificación deben quedar registradas en ALM-15 como mínimo.</p> <p>Semanalmente, el encargado de la bodega debe revisar el, comparándolo con su termómetro patrón, registrando las lecturas de los termómetros utilizados en la bodega.</p> <p>Los registros de calibración de los equipos de referencia, cuando aplique, deben estar en el documento original emitido por el laboratorio de calibración.</p>
2.3.2	H1	Control de balanzas	<p>Para las balanzas identificadas se debe realizar la calibración y/o verificación (véase 2.3 del presente documento) que permita conocer el error que el equipo presenta en sus mediciones y evitar el impacto en la toma de decisiones. El prestador debe documentar el método de verificación interna de las balanzas, el que a lo menos debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la repetibilidad de las balanzas;</li> <li>- la excentricidad de las balanzas;</li> <li>- la linealidad de las balanzas;</li> <li>- el adecuado manejo de las balanzas;</li> </ul> <p>Si la balanza presenta un error de +/- que supere el rango del valor de los límites de especificación, debe ser evaluado su reemplazo.</p> <p>El encargado de bodega debe mantener registros de la verificación de cada uno de los dispositivos de las bodegas a su cargo, el registro debe incluir las acciones en caso de detectar desviaciones en las balanzas. El registro debe incluir las acciones en caso de detectar desviaciones en las balanzas.</p>	<p>El procedimiento de calibración y / o verificación de instrumentos debe estar detallados con todos los requisitos de este punto en el manual operacional. Las acciones de verificación deben quedar registradas en ALM-16 como mínimo.</p> <p>Los registros de calibración de los equipos de referencia cuando aplique deben estar en el documento original emitido por el laboratorio de calibración.</p>

2.3.3	H1	Control de otros dispositivos	<p>Para otros dispositivos de medición identificados, se debe realizar la calibración y/o verificación (véase 2.3 del presente documento) que permita conocer el error que el equipo presenta en sus mediciones y evitar el impacto en la toma de decisiones de calidad, inocuidad y legalidad. El prestador debe documentar el método de verificación interna de los otros dispositivos, el que a lo menos debe incluir:</p> <p>a) las variables que afecten el desempeño del equipo; b) el adecuado manejo de los dispositivos;</p> <p>Si el dispositivo presenta un error de +/- que supere del rango del valor de los límites de especificación, debe ser evaluado su reemplazo.</p> <p>El encargado de bodega debe mantener registros de la verificación de cada uno de los otros dispositivos de las bodegas a su cargo, el registro debe incluir las acciones en caso de detectar desviaciones en estos dispositivos.</p>	<p>El procedimiento de calibración y / o verificación de instrumentos debe estar detallados con todos los requisitos de este punto en el manual operacional.</p> <p>Las acciones de verificación deben quedar registradas en los formularios basados en ALM-15 y ALM-16.</p> <p>Los registros de calibración de los equipos de referencia cuando aplique deben estar en el documento original emitido por el laboratorio de calibración.</p>
3	H1	* Información del producto, trazabilidad, gestión de crisis	<p>El prestador debe definir, documentar e implementar los métodos y los responsables de identificar y mantener la trazabilidad de las preparaciones durante todas las etapas de recepción de las materias primas y los productos hasta el servicio. Los métodos se aplicarán para garantizar que:</p> <p>a) los ingredientes y las preparaciones están claramente identificados y trazables (un paso adelante y un paso atrás); b) los ingredientes están etiquetados según los requisitos legales; y c) se mantienen los registros de identificación de los ingredientes (lote), el embalaje (lote) y uso de estos en preparaciones, d) se mantienen los registros de control de los PCC de los parámetros de calidad definidos en el plan de calidad; <b>NCI: e) la recuperación de la información de producto y proceso de materia prima hasta producto terminado y en sentido contrario, demora como máximo 4 horas.</b></p> <p>El encargado de bodega debe evaluar la eficacia del sistema de identificación y trazabilidad. Para esto, debe probar internamente, a través de un ejercicio de trazabilidad, al menos anualmente e incluir tanto ingredientes/insumos como preparaciones. El encargado de bodega debe mantener documentos y registros de las evaluaciones de eficacia y cualquier acción correctiva resultante del ejercicio completado que mejorará la identificación del producto y Trazabilidad.</p> <p>Nota: la evaluación de la eficacia de la trazabilidad, debe incluir ejercicios en conjunto con los Establecimientos, de manera de verificar que la trazabilidad permite identificar donde se encuentran las materias primas de los lotes seleccionados, por ello se ha considerado en esta cláusula a las preparaciones.</p>	<p>En el manual operacional se el prestador debe detallar Información en cada una de las etapas de proceso los siguiente:</p> <p>-cuales son los registros que muestran el cumplimiento de los procesos incluyendo control de PCC, BPAD (Buenas Prácticas de Almacenaje y Distribución), control de los riesgos y gestión.</p> <p>-cuál es la forma en que se conectan cada uno dichos registros para asegurar la recuperación,</p> <p>-detallar la forma en que se cumple y los métodos y responsabilidades para cumplir lo definido en a), b), c), d)</p> <p>Resultados documentados del ejercicio de trazabilidad que incluyan decisiones y acciones se deben registrar en el ALM-34 como mínimo.</p>
3.1	H1	Información del producto	<p>El encargado de bodega debe asegurar que la información de trazabilidad de las materias primas distribuidas y los controles del proceso de recepción, almacenamiento, despacho y distribución se mantienen a lo menos 6 meses desde despacho.</p>	<p>El registro del control de salida (entrega) las preparaciones deben quedar registrado en el ALM-09 como mínimo</p>
3.2	H1	Identificación y Trazabilidad del producto	<p>El encargado de bodega debe asegurar que la información de trazabilidad de las materias primas despachadas y los controles de los procesos de recepción, almacenamiento, despacho y distribución (PCC y parámetros de calidad) se encuentra disponible para realizar la trazabilidad.</p>	<p>El registro del control de salida (entrega) las preparaciones deben quedar registrado en el ALM-09 como mínimo</p>

3.3	H1	Gestión de crisis de calidad e inocuidad	<p>El encargado de bodega debe recuperar y proporcionar a los responsables de la gestión de crisis la información de materias primas y control de los procesos recepción, almacenamiento, despacho y distribución (PCC y parámetros de calidad) de lotes específicos en caso de ser requerido.</p> <p>El tiempo de recuperación le debe permitir a los responsables de gestión de la crisis realizar el análisis y conclusiones para la toma de decisiones en un plazo de 4 horas.</p>	<p>En el manual operacional se el prestador debe detallar Información en cada una de las etapas de proceso los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-cuáles son los registros que muestran el cumplimiento de los procesos incluyendo control de PCC, BPDA, control de los riesgos y gestión.</li> <li>-cuál es la forma en que se conectan cada uno dichos registros para asegurar la recuperación,</li> <li>-detallar la forma en que se cumple y los métodos y responsabilidades</li> </ul> <p>El registro del control de salida (entrega) las preparaciones deben quedar registrado en el ALM-09 como mínimo</p>
4	H1	Gestión de competencias	<p>El encargado de bodega debe asegurar que los operadores de bodega bajo su responsabilidad reciban la capacitación necesaria para cumplir con su perfil de competencias, dando prioridad a la formación relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- buenas prácticas de almacenamiento;</li> <li>- aplicación del plan de inocuidad;</li> <li>- aplicación del plan de calidad;</li> <li>- manipulación de alimentos.</li> </ul> <p>Se debe mantener documentos y registros de las capacitaciones realizadas y de la evaluación de la eficacia de la capacitación.</p>	<p>Todas las capacitaciones deben ser registradas en formularios ALM-05 ALM-28 ALM-31 como mínimo</p>
4.1	H2	Entrevista y evaluación de conocimientos críticos	<p>El encargado de bodega debe realizar la evaluación de las competencias de los operadores de bodega, con especial foco en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- el conocimiento en inocuidad, peligros, control de PCC (en detalle);</li> <li>- manejo de producto potencialmente no inocuo;</li> <li>- enfermedades de transmisión alimentarias;</li> <li>- higiene y sanitización de superficies y contaminación cruzada;</li> <li>- manejo de productos químicos;</li> <li>- el conocimiento de calidad de materias primas e ingredientes.</li> </ul> <p>Se debe mantener documentos y registros detallados por cada operador.</p> <p>En caso de que los resultados demuestren necesidades de capacitación, se debe tomar acciones necesarias para eliminar las brechas de conocimiento detectadas.</p>	<p>Todas las capacitaciones deben ser registradas en formularios ALM-05 ALM-28 ALM-31 ALM-33 como mínimo</p> <p>Los análisis de causa y acciones correctivas de ser necesarias deben quedar registrados en el formulario ALM-10 como mínimo</p>

5	H1	Buenas prácticas de Almacenaje y distribución	<p>Este módulo cubre los requisitos de Buenas Prácticas de operación de almacenamiento de alimentos.</p> <p>El encargado de bodega debe asegurar que los planes de acción derivados de la evaluación de riesgos (véase 1.3 del presente documento) se cumplen de acuerdo a los plazos definidos, La persona designada por el prestador debe asegurar que los planes de acción derivados de la evaluación de riesgos se cumplen de acuerdo a los plazos definidos, se debe mantener documentos y registros del antes y después de la condición. Cuando el Estándar define en esta cláusula (5), que el prestador u otros responsable de la organización deben documentar un método/proceso/procedimiento, estos deben ser documentados en el manual de Operaciones (Anexo J).</p> <p>Cuando el Estándar define que se debe conservar información documentada mantener documentos y registros, los formularios de registro que se utilicen para dicha información deben ser parte de los anexos o estar incluidos en el Manual de Operaciones (Anexo J)</p>	Manual de Operaciones que contengan los elementos que demuestran cómo se cumplen todos los requisitos del clausula 5 de este estándar.
5.1	H1	Requisitos del sitio y aprobación	<p>Para realizar la evaluación de riesgos del punto 1.3.1 del presente documento, se debe considerar que el sitio en que está emplazada la bodega:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- debe ser tal que los edificios, las operaciones y el uso del suelo adyacentes y no adyacentes no interfieran con las operaciones inocuas e higiénicas;</li> <li>- la zona que rodea a la bodega se mantiene libre de residuos para no atraer plagas y no presentar un peligro para el funcionamiento higiénico y sanitario del bodega;</li> <li>- los caminos, las calzadas y las zonas de recepción de materias primas se mantienen en condiciones adecuadas para que no representen un peligro para la inocuidad de la bodega.</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos mensuales, para confirmar que se mantienen las condiciones de la bodega adecuadas, se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de las inspecciones y acciones tomadas</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM- 17 como mínimo.</p>

5.1.1	H1	<p>Diseño, flujo y segregación del producto: Áreas de recepción, manejo, almacenamiento y despacho de materias primas.</p> <p>Para realizar la evaluación de riesgos del punto 1.3.1 del presente documento, se debe considerar que el diseño, flujo y segregación del producto en las áreas de recepción, manejo, almacenamiento y despacho de materias primas de la bodega:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- permitan disponer de espacio de trabajo suficiente para que todas las operaciones se lleven a cabo correctamente en condiciones higiénicas seguras y evitar el riesgo de daños en el producto;.</li> <li>- dispongan de instalaciones de almacenamiento segregadas adecuadas para permitir que los productos incompatibles se segreguen eficazmente, cuando sea necesario, a fin de minimizar el riesgo de contaminación cruzada;</li> <li>- el posicionamiento de maquinaria, equipo, instalaciones y servicios, cuando se disponga, no pondrá en peligro la integridad del producto y evitará la contaminación y los daños del producto;</li> <li>- dispone métodos de extracción adecuados y suficientes en áreas donde se puedan acumular vapores (por ejemplo, áreas de carga de baterías). Estas áreas también deberán estar separadas de las áreas de almacenamiento de productos.</li> <li>- dispone de instalaciones de almacenamiento adecuadas para el control y el almacenamiento de productos químicos de limpieza y mantenimiento, y por lo que no comprometerán la seguridad, legalidad y calidad del producto;</li> <li>- dispone de instalaciones de limpieza, por ejemplo, para el lavado de materiales, en su caso, estar adecuadamente segregadas de la manipulación y el almacenamiento del producto.</li> <li>- dispone de zonas de carga y descarga de vehículos cubiertas para proteger el producto, o se adoptarán otras medidas efectivas.</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos mensuales, para confirmar que se mantienen las condiciones de la bodega adecuadas. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de las inspecciones y acciones tomadas</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM- 17 como mínimo.</p>
-------	----	---	---

5.2	H1	<p>Ingreso del producto, manejo almacenamiento y áreas de despacho</p> <p>Para realizar la evaluación de riesgos (véase 1.3.1 del presente documento) del ingreso del producto, manejo, almacenamiento y áreas de despacho se debe considerar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- las paredes, suelos, techos y las tuberías se mantendrán en buen estado y deben mantenerse limpios;</li> <li>- los pisos se diseñarán para satisfacer las demandas de la operación y soportar materiales y métodos de limpieza. Deberán ser impermeables y mantenerse en buen estado;</li> <li>- los drenajes, deben estar diseñados y mantenidos para minimizar el riesgo de daños o contaminación del producto y no comprometer la inocuidad, calidad y legalidad de las materias primas;</li> <li>- los suministros de agua utilizados para la limpieza, o en conexión con cualquier operación de almacenamiento de productos, deberán ser potables, ya sea extraídos del suministro de la red o tratados adecuadamente de acuerdo con su fuente.</li> <li>- Todos los espacios del edificio serán accesibles para su inspección y, en su caso, para la limpieza.</li> <li>- la iluminación debe ser adecuada para todas las áreas de trabajo. Se debe proporcionar una iluminación adecuada y suficiente para permitir una inspección efectiva del producto y una limpieza efectiva.</li> <li>- Todos los sistemas de iluminación que son vulnerables a la rotura, incluidas las trampas de insectos (TUV), deben estar protegidas con láminas plásticas a prueba de roturas, cubiertas de mangas o un recubrimiento protector. Donde la protección no puede ser aplicada, Deberá aplicarse control y gestión de vidrios.</li> <li>- Cuando exista riesgo de contaminación por vidrio por rotura de ventanas, las ventanas de vidrio estarán protegidas contra roturas o el producto deberán ser adecuadamente protegidos;</li> </ul> <p>Los edificios deberán ser diseñados contra la entrada de todas las plagas. Esto incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la protección de ventanas que están diseñadas para estar abiertas para la ventilación;</li> <li>- las puertas externas deben estar ajustadas y selladas;</li> <li>- la adopción de las precauciones adecuadas para minimizar el ingreso de plagas cuando las puertas exteriores a las zonas de almacenamiento se mantienen abiertas (por ej. doble lamas y otros sistemas de protección);</li> <li>- el montaje de cubiertas y trampas a los drenajes para evitar la entrada de plagas;</li> <li>- la protección de los zócalos para evitar anidación de aves.</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos mensuales, para confirmar que se mantienen las condiciones de la bodega adecuadas, se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de las inspecciones y acciones tomadas</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM- 17 como mínimo.</p>
-----	----	--	---

5.3	H1	Diseño y mantenimiento de equipos	<p>El prestador debe asegurar que el equipo se diseñará adecuadamente para el propósito previsto y se utilizará para minimizar el riesgo de daño o contaminación del producto. El encargado de bodega de garantizar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- los elevadores de pallet y los montacargas se mantendrán en buenas condiciones de funcionamiento para evitar daños al producto;</li> <li>- todos las grúas con motor Diesel, cuando se utilicen, deberán incorporar un sistema de filtro de escape apropiado para la eliminación de partículas que puedan presentar un riesgo de contaminación para el producto;</li> <li>- se establece procedimientos para controlar el estado de los pallets de madera y de plástico para evitar el riesgo de contaminación o daños a los productos;</li> <li>- los cuchillos u otras herramientas provistas deben usarse de tal manera que se eviten daños a los productos.</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos mensuales, para confirmar que se mantienen las condiciones y prácticas de la bodega adecuadamente, se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de las inspecciones y acciones tomadas</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM- 17 como mínimo.</p>
5.3.1	H2	Mantenimiento de instalaciones	<p>El prestador debe documentar e implementar métodos y responsables del mantenimiento y la reparación de equipos y edificios de las bodegas. Los métodos garantizarán que el personal de mantenimiento y los contratistas realicen las siguientes prácticas de manera que se minimice el riesgo de contaminación de productos, envases o equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) el mantenimiento programado de las instalaciones y equipos que puedan afectar a la inocuidad de los alimentos se debe realizar y mantener documentos y registros de acuerdo con un calendario de mantenimiento;</li> <li>b) la falla o avería de edificios y/o equipos se debe documentar, revisar y reparar y en caso de que no estén considerados, se deben incorporar al programa de mantenimiento;</li> <li>c) el personal de mantenimiento debe cumplir con las buenas prácticas de manipulación;</li> <li>d) el personal de mantenimiento debe informar cualquier reparación o mantenimiento al encargado de bodega, quien debe evaluar si puede representar una amenaza para la inocuidad del producto (por ej. piezas de cable eléctrico, accesorios de luz dañados y accesorios aéreos sueltos entre otros). Cuando sea posible, el mantenimiento y las renovaciones del sitio se llevarán a cabo fuera de los tiempos de preparación de cargas para despacho;</li> <li>e) el personal de mantenimiento debe retirar todas las herramientas y desechos de cualquier actividad de mantenimiento una vez que se haya completado e informar al encargado de bodega para que se pueda completar la limpieza adecuada antes del comienzo de la manipulación/preparación de alimentos; y</li> <li>f) el encargado de bodega debe mantener documentos y registros del mantenimiento preventivo y/o reparaciones.</li> <li>g) las reparaciones temporales, cuando sean necesarias, no deben representar un riesgo para la inocuidad de los alimentos y se incluirán en el programa de limpieza.</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe asegurar que se define y cumple un plan para abordar la finalización de las reparaciones temporales a fin de garantizar que no se conviertan en soluciones permanentes.</p>	<p>Procedimiento documentado que incluya a lo menos a), b), d), e), f) y g)</p> <p>Los resultados y acciones de las revisiones para equipos, infraestructura debe estar contenidos como mínimo en los formularios ALM-17 ALM-18 ALM-29</p>

5.3.2	H1	Estándares de los vehículos	<p>El prestador debe asegurar que todos los vehículos utilizados para el transporte del producto deberán ser adecuados para el fin, mantenidos en buen estado de reparación y en condición. El encargado de bodega debe garantizar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- el área de carga de los vehículos debe estar libre de elementos sueltos, paneles dañados o proyecciones que puedan presentar un riesgo de daños a los productos,</li> <li>- la zona de transporte de carga se mantendrá en condiciones adecuadas para evitar la entrada de lluvia y humedad durante el transporte del producto ;</li> <li>- la zona de transporte de carga se mantendrá en condiciones que faciliten la limpieza;</li> <li>- la zona de transporte de carga se debe inspeccionar antes de la carga para asegurarse de que está en condición de transporte de alimentos, considerando a lo menos que esté en una condición limpia, libre de fuertes olores que pueden causar contaminación a los productos y libre de exceso de humedad que puede causar el crecimiento de mohos. Se conservará documentos y registros de las inspecciones.</li> <li>- los soportes de carga, los puntos de amarre, las tiras de bloqueo de carga y las fijaciones se mantendrán en buenas condiciones y en número adecuado para permitir que las cargas se establezcan de manera efectiva durante el transporte.</li> <li>- las puertas traseras y los elevadores de cola, instalados, estarán en buen estado de funcionamiento.</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos mensuales, para confirmar que los vehículos se mantienen en condiciones adecuadas. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de las inspecciones y acciones tomadas.</p>	<p>Los resultados y acciones de las revisiones para equipos, infraestructura debe estar contenidos como mínimo en los formularios ALM-19 ALM-20</p>
5.3.3	H1	Seguridad de los vehículos y la carga	<p>El prestador debe asegurar que el producto/carga se mantenga en condiciones durante el transporte y durante la carga y descarga para evitar robos o contaminación maliciosa. El encargado de bodega debe garantizar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se llevará a cabo una evaluación documentada del riesgo para identificar los posibles riesgos para la seguridad de la carga durante el transporte. Se deben implementar los controles adecuados para reducir los riesgos. La evaluación del riesgo debe revisarse como mínimo, anualmente.</li> <li>- el acceso a todos los vehículos se limitará al personal autorizado;</li> <li>- los procedimientos para mantener la seguridad del vehículo deberán ser documentados y entendidos por los conductores y el personal de entrega;</li> <li>- cuando las áreas de carga del vehículo estén completamente cerradas, las puertas deberán cerrarse con llave cuando los vehículos hayan sido cargados,</li> <li>- Cuando se usen sellos, se debe verificar su integridad antes de descargarlos,</li> <li>- Cuando no se instale cerraduras o sellos en los vehículos, se emplearán disposiciones de seguridad alternativas, de acuerdo con el riesgo, con procedimientos de inspección, El sistema debe ser suficiente para asegurar que si un tercero accedió a la zona de carga sin autorización, se pueda evidenciar y tomar acciones para garantizar la seguridad de los productos.</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos semanales, para confirmar que los transportistas cumplen con los controles de riesgo definidos, se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de las inspecciones y acciones tomadas.</p>	<p>Registro actualizado de la evaluación de riesgos anexo Matrices de evaluación de Riesgo con el Estándar PAE Hoja B. Este formato es la evidencia que debe estar disponible para la verificación (ver 4.1.3.4 de Estándar PAE Unidad central).</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM- 07 como mínimo.</p>

5.3.4	H1	<p style="text-align: center;">*</p> <p style="text-align: center;"><b>Gestión de los vehículos</b></p> <p>El encargado de bodega debe asegurar que la gestión de los vehículos se organizará para garantizar que se cumplan los requisitos legales y que exista un riesgo mínimo de interrupción de la distribución hacia los Establecimientos Educativos:</p> <p>a) se debe definir el sistema de distribución y preparación de rutas de despacho de acuerdo a la operación (distribución a bodegas zonales, distribución a establecimientos educativos, rutas, establecimientos por ruta, rutas por unidad territorial, entre otros), frecuencias de despacho, períodos de abastecimiento y continuidad de flujo (salida de producto desde bodega hacia despacho y transporte);</p> <p>b) se debe establecer procedimientos para garantizar que los vehículos de carretera se mantengan en condiciones de cumplir con los requisitos de seguridad;</p> <p><b>NCI: - los conductores deben cumplir con los requisitos de la autoridad de transporte, y los vehículos de transporte refrigerado deben tener al día la resolución sanitaria;</b></p> <p>c) deben existir procedimientos en caso de avería del vehículo, accidente o incidente. Los procedimientos deben garantizar que se mantenga la calidad, inocuidad y legalidad de los productos.</p> <p>d) instrucciones claras y números de contacto de emergencia para los conductores,</p> <p>e) instrucciones sobre cómo preservar la temperatura específica u otros controles ambientales apropiados a la carga antes de continuar el viaje,</p> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos mensuales, para confirmar que los transportistas cumplen con la gestión de los vehículos definida, se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de las inspecciones y acciones tomadas.</p>	<p>Procedimiento documentado que indique a), b), c), d) y e).</p> <p>La Bodega debe disponer de un inventario detallado de los vehículos disponibles, este documento debe estar disponible para verificación. Este inventario debe contener a lo menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de los vehículos, incluyendo como mínimo el modelo y la placa patente.</li> <li>- la Resolución sanitaria respectiva para cada vehículo</li> <li>- Estado en que se encuentra cada vehículo (clasificado como: <ul style="list-style-type: none"> <li>I.- buen estado,</li> <li>II.- dañado, pero se puede utilizar (no afecta la calidad o inocuidad) con fecha de cambio mantención o reparación programada,</li> <li>III.- dañado, pero no se puede utilizar (puede afectar la calidad o inocuidad) con fecha de cambio mantención o reparación programada.</li> <li>IV.- no sirve para el uso destinado con fecha de cambio programada.</li> </ul> </li> </ul> <p>Utilizar además, formulario ALM-20</p>
-------	----	---	---

5.3.5	H1	Control de temperatura de los vehículos	<p>El prestador debe asegurar que se implementan los límites operativos para el control de la Temperatura en el transporte para garantizar la inocuidad, legalidad y calidad del producto. Los límites operativos deben estar incluidos en el plan de calidad, deben especificarse claramente, controlarse y registrarse adecuadamente:</p> <p>a) se debe definir procedimientos para verificar que los vehículos y el equipo empleado es capaz de mantener consistentemente los requisitos de temperatura del producto especificados para cargas máximas y mínimas. Se debe mantener documentos y registros de dicha verificación;</p> <p>b) se utilizarán equipos automáticos de registro de temperatura y tiempo para monitorear y registrar la temperatura del área de carga para asegurar que la temperatura del producto se mantenga dentro de las especificaciones. En ausencia de dicho equipo, se realizarán verificaciones manuales y se registrarán con la frecuencia adecuada;</p> <p>c) donde se pueda ajustar la configuración, se deberán tomar medidas para verificar la configuración de temperatura de los vehículos antes del envío. Los vehículos que transportan productos refrigerados y congelados deberán enfriarse antes de la carga o alcanzar la temperatura del aire requerida dentro de un tiempo definido de carga acorde con el mantenimiento de la temperatura del producto especificado;</p> <p>d) las operaciones de carga y descarga se llevarán a cabo de manera que se mantenga la temperatura del producto dentro de los límites especificados;</p> <p>e) debe existir un sistema para permitir que el conductor sea consciente de la variación de la temperatura dentro de los límites especificados, del área de carga.</p> <p>f) en caso de fallo del equipo, se establecerán procedimientos para establecer el estado de inocuidad y calidad del producto, antes de su entrega.</p> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos mensuales, para confirmar que los transportistas cumplen con la gestión de los vehículos definida, se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y se debe mantener documentos y registros de las inspecciones y acciones tomadas.</p>	<p>Archivo que contenga a lo menos a), b), c), d), e y f)</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM- 21 como mínimo.</p>
-------	----	---	---	--

5.4	H1	* Programa de prevención de plagas	<p>El prestador debe documentar e implementar métodos y responsables del programa de prevención de plagas. Los métodos deben incluir:</p> <p>a) identificación de las plagas objetivo a controlar;  b) los métodos utilizados para prevenir plagas (verificación de hermeticidad, prevención de atracción, eliminación de focos de anidamiento y proliferación);  c) la frecuencia con la que se deben inspeccionar los dispositivos de control de plagas (TUV, trampas de captura, cebaderas);  d) un plano que identifique la ubicación, el número y el tipo de estaciones de cebo, trampas y otros dispositivos de control de plagas para cada bodega;  e) métodos utilizados para dar a conocer al personal el programa de prevención de plagas y las medidas a tomar cuando entran en contacto con dispositivos de control de plagas o productos químicos;  f) cuándo se deben ejecutar correcciones y requisitos de acción correctiva.</p> <p>El Proveedor de Servicios de Control de Plagas contratado debe:</p> <p>a) cumplir con el DS 157;  d) proporcionar un programa de prevención de plagas y  e) proporcionar un informe escrito de sus hallazgos y las inspecciones y tratamientos aplicados.</p> <p>El encargado de bodega debe mantener documentos y registros de respaldo de la ejecución de los controles de plagas y visitas del proveedor, además de asegurar que las acciones requeridas por el proveedor para reducir el riesgo de plagas, se apliquen.</p> <p><b>NCI: Durante el proceso de verificación de cumplimiento el auditor evidencia presencia de plagas (roedores, cucarachas y/o aves) en el interior de las instalaciones de almacenamiento.</b></p>	<p>La definición del proceso de control de plagas debe estar descrito en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <p>-lo requerido en el requisito,  -el proceso: Actividades, planificación, controles, entradas, salidas, medición del desempeño, los recursos necesarios.  Las inspecciones de estado de las instalaciones se deben registrar en el formulario ALM-22 como mínimo.</p> <p>El prestador debe contar con una copia del contrato y el detalle de los servicios comprometidos en el mismo con el prestador de servicio de control de plagas. El servicio debe ser evaluado por el prestador de acuerdo con el requisito 7.2.2 del estándar PAE unidad central.</p> <p>Se deben conservar los registros del proveedor de control de plagas externos de acuerdo con DS 157.</p>
5.5	H1	Programa de Limpieza e higiene	<p>El prestador debe documentar e implementar métodos y designar responsables para la aplicación de sistemas de limpieza e higiene que garanticen que se mantengan las normas de higiene adecuadas en todo momento y que se minimice el riesgo de contaminación. Los métodos deben incluir:</p> <p>- cronogramas documentados de limpieza para el edificio, los vehículos, y todos los equipos. Se deberán definir la frecuencia y la profundidad de la limpieza;  - las prácticas de limpieza para reducir al mínimo el riesgo de contaminación del producto;  - recursos, instalaciones y equipos adecuados para permitir que la limpieza se lleve a cabo a un nivel acorde con las actividades que se llevan a cabo en la bodega;</p> <p>El encargado de bodega debe mantener documentos y registros de la limpieza realizada. Esto incluirá cualquier limpieza de vehículos realizada por subcontratistas (por ejemplo, limpieza de camiones).</p> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos semanales, para confirmar que se mantienen las condiciones y prácticas de la bodega adecuadas, se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones. Se debe mantener documentos y registros de las inspecciones y acciones tomadas</p>	<p>La definición del proceso de limpieza debe estar descrito en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <p>-lo requerido en el requisito,  -el proceso: Actividades, planificación, controles, entradas, salidas, medición del desempeño, los recursos necesarios.  -incluir los elementos necesarios para el cumplimiento del artículo 41 del DS 977 del RSA, como por ejemplo el programa de limpieza debe detallar la forma en que se debe limpiar y sanitizar cada equipo, zona incluyendo materiales de aseo.</p> <p>Las inspecciones de estado de las</p>

				<p>instalaciones se deben registrar en el formulario ALM-07 como mínimo.</p> <p>El programa y control de la limpieza y sanitización debe ser documentado y registrado de acuerdo con el formulario ALM-23 como mínimo.</p>
5.5.1	H1	Productos químicos de limpieza	<p>El prestador debe documentar e implementar métodos y designar responsables de gestionar el uso, almacenamiento y manipulación de sustancias químicas no aptas para uso alimentario, a fin de evitar la contaminación química. Se incluirá, a lo menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- una lista autorizada de sustancias químicas;</li> <li>- disponibilidad de fichas de datos de seguridad de los materiales y especificaciones;</li> <li>- confirmación de que las sustancias son aptas para el uso en la industria alimentaria,</li> <li>- no emplear productos que despidan olores fuertes,</li> <li>- los recipientes de sustancias químicas deben estar siempre debidamente etiquetados o identificados,</li> <li>- un lugar de almacenamiento designado, con acceso restringido al personal autorizado,</li> <li>- cuando deban utilizarse materiales que produzcan manchas u olores fuertes, por ejemplo en trabajos de construcción, deberán existir procedimientos que eviten el riesgo de que estos materiales estropeen los productos.</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe asegurar el cumplimiento de la gestión de los productos químicos, la capacitación de los operadores de bodega para el uso de los productos químicos así como de los elementos de seguridad.</p>	<p>La definición del manejo de los químicos de limpieza debe estar descrito en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, entradas, salidas, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Los controles de los químicos deben quedar registrado de acuerdo con el formulario ALM-24 como mínimo.</p>

5.6	H1	Higiene y seguridad del personal e instalaciones sanitarias	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe documentar y aplicar los métodos y responsables para informar a los operadores de bodega :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sobre los síntomas de infección, dolencias o trastornos que puedan impedir a una persona trabajar con alimentos expuestos y un instructivo que asegure que los empleados, incluidos los temporales, notifiquen cualquier síntoma, infección, dolencia o trastorno relevante que puedan estar padeciendo o con el que puedan haber estado en contacto; se debe documentar la notificación y acciones derivadas.</li> <li>- que no está permitido fumar, masticar chicle, comer, beber o escupir en ninguna zona de la bodega ni anden de carga;</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos mensuales, para asegurar que se cumplen los requisitos del personal de la bodega de manera adecuada. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y de estas inspecciones y acciones, se debe mantener documentos y registros.</p>	<p>Los requerimientos Higiene del personal deben estar descrito en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Se debe considerar los registros de sanciones u otras acciones tomada por el prestador frente a incumplimientos de estos requisitos</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM- 25 como mínimo.</p>
5.6.1	H1	Instalaciones sanitarias	<p>El prestador debe realizar la gestión necesaria para asegurar que el personal de la bodega cuente con las instalaciones necesarias para el cambio de ropa, baños que no representen un foco de contaminación para las áreas de almacenamiento y despacho de alimentos.</p>	<p>No aplica. Corresponde solo a título</p>
5.6.2	H1	Servicios para el personal	<p>El encargado de bodega debe asegurar que los baños del personal y los vestidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) sean accesibles al personal y separados de cualquier área de preparación de alimentos para su despacho;</li> <li>b) estén contruidos para que puedan limpiarse y mantenerse fácilmente;</li> <li>c) se mantengan limpios y ordenados;</li> <li>d) el drenaje sanitario no represente un foco de contaminación y</li> <li>e) disponer de lavamanos con suministro de agua caliente y fría y de condiciones para el lavado y secado de manos.</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos semanales, para asegurar que se mantienen las condiciones de las instalaciones del personal de la bodega de manera adecuada. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y de estas inspecciones y acciones, se debe mantener documentos y registros.</p>	<p>La definición de la limpieza, sanitización, mantención y control de las instalaciones del personal debe estar descrito en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, entradas, salidas, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM- 26 como mínimo.</p>

5.6.3	H1	Lavado de manos	<p>El prestador debe asegurar la disponibilidad de lavamanos convenientemente ubicados y en lugares accesibles en todas las zonas de manipulación y preparación de alimentos, según sea necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- los lavamanos deben estar contruidos de un material no corrosivo, y a lo menos, se suministrarán con agua potable (fría y caliente), jabón sanitizante, papel para secado de manos, un letrero que indique la obligación de lavado de manos.</li> </ul> <p>El personal, los contratistas y los visitantes deben tener las manos limpias :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al entrar en las áreas de manipulación o preparación de alimentos;</li> <li>- Después de cada visita a un baño;</li> <li>- Después de toser, estornudar, usar un pañuelo o tejido desechable, fumar, comer o beber;</li> <li>- Durante la preparación de la carga para el despacho (picking), tantas veces como sea necesario, para eliminar suciedad y la contaminación y para evitar la contaminación cruzada al cambiar de tarea;</li> <li>- Antes de ponerse guantes para iniciar una tarea que implica trabajar con alimentos;</li> <li>- Después de quitarse los guantes;</li> <li>- Después de manipular equipos o utensilios sucios y</li> <li>- Después de participar en otras actividades que pueden contaminar las manos.</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos semanales, para asegurar que se cumplen los requisitos del personal del bodega de manera adecuada. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y de estas inspecciones y acciones, se debe mantener documentos y registros.</p>	<p>Los requerimientos de Lavado de manos deben estar descritos en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lo requerido en el requisito,</li> <li>- el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios</li> </ul> <p>Se debe considerar los registros de sanciones u otras acciones tomada por el prestador frente a incumplimientos de estos requisitos</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM- 26 como mínimo</p>
5.6.4	H1	Ropa y artículos de seguridad	<p>El encargado de bodega debe documentar y aplicar los métodos y designar responsables de comunicar a todos los empleados (incluido el personal externo, visitas y temporal), las normas relativas al uso de ropa de protección en las zonas de recepción, almacenamiento, despacho y distribución de alimentos.</p> <p>El prestador debe asegurar ropa de protección:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cantidad suficiente para cada empleado,</li> <li>- con un diseño adecuado para impedir la contaminación del producto,</li> <li>- que cubra y recoja todo el cabello para evitar la contaminación del producto,</li> <li>- que incluya mascarillas para barba y bigote, cuando proceda, para evitar la contaminación del producto;</li> <li>- que incluya ropa reflectante en zonas de potencial atropello;</li> <li>- que en las instalaciones se utilicen zapatos de seguridad para resguardar ante caída de materiales.</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos semanales, para asegurar que se cumplen los requisitos del personal del bodega de manera adecuada. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones, y de estas inspecciones y acciones, se debe mantener documentos y registros.</p>	<p>Los requerimientos de Ropa y artículos de seguridad deben estar descrito en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lo requerido en el requisito,</li> <li>- el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Se debe considerar los registros de sanciones u otras acciones tomada por el prestador frente a incumplimientos de estos requisitos.</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM- 30 como mínimo.</p>

5.6.5	H1	Prácticas de manipulación y almacenamiento de alimentos por parte del personal	<p>El encargado de bodega debe asegurar, que los operadores y personal de bodega ejecuten la manipulación y el movimiento del producto con la conciencia de calidad e inocuidad, asegurando que no se produzcan daños o contaminación del producto. Los operadores de bodega deben cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- con el manejo de los productos de acuerdo a los requisitos específicos de manipulación y estar capacitado en procedimientos adecuados;</li> <li>- la carga de vehículos se llevará a cabo de manera que se eviten daños, y las cargas se asegurarán para evitar el movimiento durante el tránsito;</li> <li>- cuando los productos se vuelvan a embalar en pallets para su almacenamiento o posterior distribución, la configuración de embalaje evitará el riesgo de daños (por ejemplo, evitar elementos que sobresalen). Cuando sea necesario, los pallets preenvasados se envolverán con banda o film plástico para evitar daños en el almacenamiento o la distribución.</li> <li>- Los productos nunca se almacenarán en el piso, siempre sobre pallets o en bastidores.</li> </ul> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos semanales para asegurar que el personal de bodega cumple los requisitos de manipulación del producto de manera adecuada. Se deben definir acciones en caso de detectar desviaciones y de estas inspecciones y acciones, se debe mantener documentos y registros.</p>	<p>Los requerimientos Prácticas de manipulación y movimiento del producto por parte del personal deben estar descritos en el manual de operaciones, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-lo requerido en el requisito,</li> <li>-el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</li> </ul> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM-17 como mínimo</p> <p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM-25 como mínimo.</p>
5.6.6	H1	Emergencias de Salud y seguridad del trabajo	<p>El prestador debe definir y documentar métodos y responsables para el manejo de emergencias de salud y seguridad del trabajo, los métodos deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- acciones de soporte al personal accidentado;</li> <li>- la comunicación y contactos para soporte de la emergencia;</li> </ul> <p>En caso de contaminación del producto con fluidos corporales (por ejemplo, sangre u otros) el producto debe ser eliminado. El encargado de bodega es responsable de capacitar y asegurar el cumplimiento de estos elementos y debe mantener documentos y registros de los incidentes y acciones.</p>	<p>Registros de los resultados de las actividades de capacitación deben quedar evidenciados como mínimo en ALM-31</p> <p>Las condiciones de salud del personal quedar evidenciados como mínimo en ALM-32</p>
5.7	H1	Recepción, transporte y entrega	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe documentar e implementar los métodos y definir los responsables de la descarga y recepción de materiales y productos. El encargado de bodega debe asegurar la aplicación de los métodos para lograr que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El vehículo de transporte está limpio, libre de olores, los productos cumplen con la temperatura (PCC1);</li> <li>b) Se verifica la condición del producto PCC2;</li> </ul> <p>Se debe mantener documentos y registros de las actividades de la recepción (por ejemplo, certificado de análisis, inspecciones) y monitoreo de la temperatura.</p>	<p>Archivo que contenga como mínimo a) y b)</p> <p>Registros de los resultados de las actividades de descarga, recepción y acciones derivadas se deben documentar de acuerdo con los formularios ALM- 19 y ALM-21 como mínimo.</p>
5.8	H1	Almacenamiento	<p>El prestador debe garantizar que las zonas de almacenamiento protejan y preserven las materias primas y mantengan sus características de calidad e inocuidad.</p>	<p>No aplica. Sólo corresponde a Título.</p>

5.8.1	H1	* Almacenamiento, control de temperatura, refrigerado, congelado.	<p>El prestador debe asegurar que los equipos de almacenamiento congelado y refrigerado cumplan con:</p> <p>a) Diseño y construcción que permita el control higiénico y eficiente de la temperatura para la inocuidad de los alimentos;  <b>NCI: b) Asegurar que la descarga de condensado no represente un riesgo para los alimentos; y</b>  c) Ser fácilmente accesible para inspección y limpieza.</p> <p>Los equipos de congelación y refrigeración deben estar equipados con dispositivos de control de temperatura calibrados (véase 2.5 del presente documento) y accesibles físicamente a través de controles electrónicos.</p>	<p>Los métodos y la definición los responsables del mantenimiento, limpieza e inspección de los equipos deben estar descritos en el manual de operaciones, incluyendo:  -lo requerido en el requisito,  -el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</p> <p>Los controles y registros de limpieza y sanitización de los equipos de deben estar alineados con el requisito 5.5 como mínimo.</p> <p>El Mantenimiento de los equipos y los registros de control de los equipos debe estar alineado con la cláusula 5.3.1 como mínimo.</p> <p>El personal que realiza el control de temperatura debe estar entrenado y ser evaluado de acuerdo con el formulario EST-33 como mínimo.</p> <p>Deben estar disponibles además las Fichas Técnicas o Manuales de Equipos que pueden incluir. Los programas de mantenimiento deben estar alineados con las recomendaciones del fabricante.</p>
5.8.2	H1	Almacenamiento a temperatura ambiente: ingredientes secos, envases, productos estables	<p>El prestador debe asegurar que las superficies utilizadas para el almacenamiento de productos, ingredientes, envases y otros productos secos deberán estar separadas de las zonas de manipulación/preparación de alimentos para el despacho y del almacenamiento de equipos y construidas para proteger el producto de la contaminación.</p> <p>Las estanterías previstas para el almacenamiento de ingredientes y envases de uso diario deberán estar construidos con materiales impermeables, diseñados para permitir la limpieza y localizados para minimizar el riesgo.</p>	<p>Los métodos y la definición los responsables del mantenimiento, limpieza e inspección deben estar descritos en el manual de operaciones, incluyendo:  -lo requerido en el requisito,  -el proceso: Actividades, planificación, controles, medición del desempeño, los recursos necesarios.</p> <p>Los controles y registros de limpieza y</p>

				<p>sanitización de los equipos de deben estar alineados con el requisito 5.5 como mínimo.</p> <p>El Mantenimiento y los registros de control de los equipos debe estar alineado con la cláusula 5.3.1 como mínimo.</p>
5.8.3	H2	<b>Gestión del inventario</b>	<p>El prestador debe documentar e implementar los métodos y asignar los responsables para garantizar que se controlan los stocks en el orden en que se despachan los productos, dentro de la vida útil. Para esto el método debe incluir:</p> <p>a) un sistema efectivo para identificar la ubicación del stock dentro del área de almacenamiento para facilitar la rotación del stock;</p> <p>b) que el producto se maneja teniendo en cuenta la vida útil indicada para el uso en el casino, y deberá cumplir con la vida útil mínima especificada por el prestador para recepción en los casinos en el momento de la entrega;</p> <p>c) definir gestión que se realiza frente a ausencias de productos en gran volumen durante la preparación de rutas, que impidan el normal despacho;</p> <p>d) definir la gestión frente a productos pendientes en la bodega o desde proveedor (en el caso de los despachos "punto a punto" del proveedor) hacia el establecimiento educacional, de acuerdo a las necesidades de abastecimiento.</p> <p>e) definir la gestión frente a productos pendientes en el establecimiento educacional durante la recepción de las materias primas, productos y/o preparaciones, de acuerdo a las necesidades de abastecimiento, tanto para los productos de entrega centralizada como "punto a punto".</p> <p>El encargado de bodega a lo menos quincenalmente, debe realizar muestreos que permitan verificar la rotación efectiva de las existencias (FIFO) y el control de producto vencido. Se debe mantener documentos y registros de las verificaciones y acciones tomadas en caso de desviación.</p>	<p>Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM- 08 como mínimo.</p>
5.9	H1	Suministro y suministro de agua, hielo	<p>El prestador debe verificar que el suministro de agua potable es de una fuente limpia conocida, para las operaciones de almacenamiento de alimentos y para la limpieza las instalaciones, el equipo y lavado.</p>	<p>Para el caso de agua potable de red, el prestador debe solicitar Informe emitido por la Autoridad competente que indica la condición de agua potable.</p> <p>En caso de que el agua sea entregada por camión aljibe, también deberá procederse según el punto anterior.</p> <p>Si la bodega tiene agua de pozo, el prestador es responsable de asegurar su condición de potabilidad de acuerdo con los límites definidos en ALM-27</p> <p>Registros de los resultados de las</p>

			inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM- 17 como mínimo.
5.10	H1	Manejo y eliminación de residuos	<p>El equipo de inocuidad alimentaria debe documentar y definir métodos y responsables asociados con la recolección, manipulación y almacenamiento de residuos secos, húmedos y líquidos antes de retirarlos de la instalación. Se debe asegurar que se aplican los métodos para lograr que:</p> <p>a) Los desechos se eliminen regularmente y no se acumulan en las áreas de manipulación o preparación de alimentos;  b) Las áreas designadas de acumulación de residuos se mantienen en condiciones limpias y ordenadas;  c) Los carros, vehículos, equipos, contenedores de recolección y áreas de almacenamiento utilizados en la manipulación y eliminación de residuos se mantienen limpios cuando no están en uso y  d) Los residuos almacenados in situ antes de su eliminación se almacenarán en una zona separada de la preparación de carga (picking) y el almacenamiento de alimentos y se protegen adecuadamente de insectos.</p> <p>Los basureros utilizados para el acopio de los residuos para disposición final deben tener tapa, ruedas y capacidad suficiente para contener los desperdicios que se acumulen entre retiros, la capacidad Máxima utilizada del basurero no deberá ser mayor que el 85% de su volumen para evitar rebalse y que no se pueda cerrar la tapa. La limpieza de estos recipientes debe ser realizada después de cada retiro de parte del servicio municipal contratado.</p> <p>El encargado de bodega debe realizar inspecciones a lo menos semanales, para asegurar que se cumplen los requisitos de la gestión de residuos de manera adecuada. Se debe mantener documentos y registros de las acciones en caso de detectar desviaciones de estas inspecciones.</p>

El prestador debe disponer de los contratos del proveedor de retiro de residuos.

El servicio debe ser evaluado por el prestador de acuerdo con el requisito 7.2.2 del estándar PAE unidad central.

Registros de los resultados de las inspecciones y acciones derivadas de acuerdo con el ALM- 17 como mínimo.

## **PARTE III PROTOCOLO DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO**

Requisitos aplicables al proceso de Certificación de Cumplimiento

Introducción

### **1 Elementos Generales**

- 1.1 Características del Organismo de Certificación
- 1.2 Reunión de Inicio Organismo Certificador y JUNAEB
- 1.3 De la Solicitud de Cambio de Organismo de Certificación
- 1.4 Selección del Organismo Certificador por parte de los prestadores
- 1.5 De la obtención de la certificación
- 1.6 Aseguramiento de la calidad de los procesos de verificación de cumplimiento
- 1.7 Alcance de la Certificación
- 1.8 Selección de auditores

### **2 Protocolo general: Proceso de Certificación**

- 2.1 Hitos de Implementación del estándar PAE
  - 2.1.1 Información que deberá facilitarse al Organismo de Certificación para preparar la verificación de cumplimiento
  - 2.1.2 Duración de la auditoría
  - 2.1.3 Modalidad de la verificación del cumplimiento
- 2.2 Protocolo general: ejecución de la Verificación de cumplimiento in situ
- 2.3 Gestión de No Conformidades
  - 2.3.1 Evaluación de los requisitos
  - 2.3.2 Consideración de un requisito como no conformidad
  - 2.3.3 Categorización del prestador
- 2.4 Informe de verificación de cumplimiento
- 2.5 Categorización
- 2.6 Frecuencia de las verificaciones de cumplimiento

### **3 Protocolo general: Gestión Post Verificación**

- 3.1 Comunicación con los Organismos de Certificación
- 3.2 Perdida o cambio de Categoría
- 3.3 Apelaciones a la Categorización
- 3.4 Seguimientos adicionales e Información de la Categorización
- 3.5 Directorio de categorización de prestadores JUNAEB

### **4. Cumplimiento Sistemático del Estándar PAE**

- 4.1 Retroalimentación
- 4.2 Reclamos a los Organismos de Certificación

### PARTE III PROTOCOLO DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO

#### Introducción

Para Verificar el cumplimiento del Estándar, JUNAEB ha definido una estructura de verificación de cumplimiento. Esta verificación que se aplica a los prestadores está a cargo de un Organismo de Certificación independiente. Con el fin de estandarizar el desempeño de los prestadores, JUNAEB ha definido una estructura de categorización que tiene como propósito establecer niveles de desempeño; éstos le permiten a la Institución identificar el nivel de riesgo que representa cada una de las unidades, solicitar a los prestadores que tomen las acciones necesarias para reducir dichos riesgos, además de otras acciones tomadas de parte del Organismo

La categorización obtenida por el prestador, como resultado de la verificación de cumplimiento, está basada en el nivel en que el sistema del prestador cumple con los requisitos del Estándar expresado porcentualmente en cada una de las Unidades verificadas (Unidad Central, Unidad Establecimientos Educativos y Unidad Almacenaje y Distribución). Dicho nivel de cumplimiento se basará en el porcentaje final logrado de acuerdo con el esquema de muestreo aplicado. La frecuencia de re-verificación de cumplimiento dependerá de la categoría obtenida por el prestador en cada una de las licitaciones adjudicadas por el mismo.

En la figura 5 se muestra un resumen de las etapas del proceso de verificación de cumplimiento y el esquema de seguimiento y re-verificación.

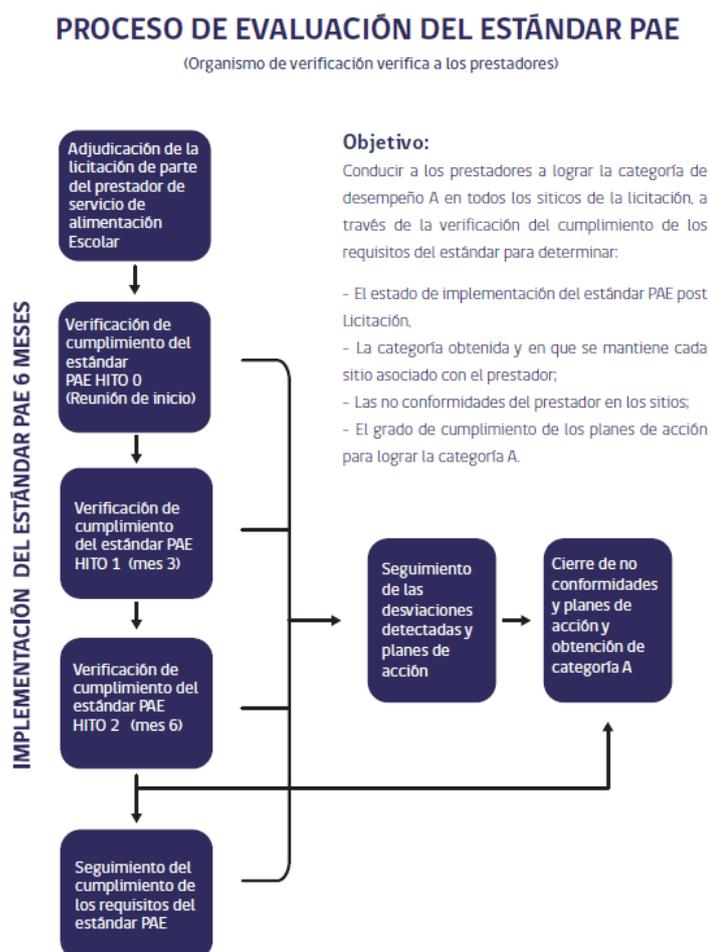


Figura 5: Proceso de verificación del estándar PAE

## 1. PROTOCOLO GENERAL DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO

### 1.1 Características del Organismo de Certificación

La verificación del cumplimiento del Estándar PAE, es realizada por Organismos de Certificación reconocidos por JUNAEB. Estos organismos de certificación, deben ser organizaciones ya establecidas y con acreditación internacional o nacional en sistemas de gestión de calidad e inocuidad alimentaria.

En el proceso de selección de los organismos que estarán autorizados por JUNAEB, la institución realizará una confirmación de elementos mínimos que los organismos de certificación que deseen participar en este proceso deben cumplir.

Los organismos de Certificación que tengan como objetivo ser autorizados para realizar la verificación del cumplimiento del estándar PAE, deben presentar los antecedentes que la institución establezca, los cuales serán comunicados por JUNAEB, considerando a lo menos los siguientes requisitos:

- El organismo certificador debe estar acreditado por INN u otra Acreditación internacional reconocida por la IAF para los siguientes estándares:
  - HACCP, NCh 2861 y ISO 9001 sector alimentos y/o
  - ISO 22000, y/o
  - Acreditación GFSI por el ente GFSI (BRC, IFS y/o FSSC22000),
  - 10 años de acreditación vigente en los estándares de calidad e inocuidad que presenten como acreditación para la autorización
- El organismo de certificación debe tener vigente la acreditación con la que se presente.
- Debe tener experiencia de a lo menos 10 años en auditorías del rubro de alimentos.
- El organismo de certificación debe cumplir los procesos de certificación del estándar PAE de JUNAEB, en base a los mismos requisitos de acreditación del estándar de alimentos acreditado que presente para la licitación y los requisitos de este estándar.

### 1.2 Reunión de inicio Organismo Certificador y JUNAEB

En esta reunión el objetivo es que los organismos de certificación entiendan cuáles son los requisitos para la autorización de parte de JUNAEB, y la institución entregará todos los requerimientos que los organismos de certificación deben cumplir para el proceso de evaluación de la conformidad del Estándar PAE, lo que incluye a lo menos:

- a. Capacidad logística y de cobertura en los sitios a auditar,
- b. El proceso de evaluación y categorización de los prestadores en el marco de la verificación de cumplimiento del estándar PAE,
- c. Características de la información recolectada en el proceso de verificación de cumplimiento y emisión del documento de certificación de los prestadores,
- d. Competencias de los auditores y personal técnico (ver numeral 1.7 del presente título)

1.2.1 Entrega de lineamientos para la verificación de la conformidad del Estándar PAE implementado por los prestadores PAE: Junaeb realizará jornadas donde los organismos de certificación deben enviar a expertos técnicos relacionados quienes a partir de estos lineamientos deberán capacitar y calibrar criterios tanto con el equipo de auditores como con los revisores técnicos que serán parte de este proceso. Finalmente, cada organismo de certificación es responsable de que el personal técnico tenga las competencias técnicas, y conozca el proceso de verificación de cumplimiento del estándar PAE y además de asegurar la capacitación continua a lo menos 1 vez por año y cuando se detecte desviaciones a través de revisiones técnicas u otras herramientas de aseguramiento de la calidad de su sistema de gestión en el marco de su acreditación.

Los organismos certificadores que cumplan con lo expuesto anteriormente podrán ser contratados por los prestadores PAE para la evaluación de la conformidad de la implementación del Estándar PAE. Donde Junaeb se reserva la facultad de no autorizar aquellos organismos certificadores que no cumplan con lo detallado en los puntos 1.1 y 1.2 del presente título.

### **1.3 De la Solicitud de Cambio de Organismo de Certificación**

JUNAEB podrá hacer auditorías a las unidades centrales, Unidades de Establecimientos Educaciones y Unidades de Almacenamiento y Distribución con el objetivo de verificar el cumplimiento del proceso de evaluación de la conformidad de implementación del Estándar PAE realizada por los organismos certificadores autorizados. Si como resultado de estas auditorías JUNAEB identifica que la aplicación de la verificación del cumplimiento de la implementación, mantención y/o mejora del Estándar PAE por parte del organismo certificador no es de acuerdo con los lineamientos entregados por JUNAEB, ésta podrá informar al prestador PAE la necesidad de cambio de organismo certificador. El organismo de Certificación tiene la obligación de entregar en un plazo máximo de 20 días corridos desde la solicitud de traspaso toda la información requerida y dar cumplimiento al proceso de traspaso de la certificación a un organismo de certificación que mantenga su condición de autorizado.

### **1.4 Selección del Organismo Certificador por parte de los prestadores**

Cada prestador podrá seleccionar al organismo certificador de acuerdo con lo definido en los puntos 1.1. y 1.2 del presente título y podrá cambiarlo por otro organismo certificador que cumpla también con las características, siempre resguardando el cumplimiento de los plazos de evaluación de la conformidad del Estándar PAE.

El prestador a través de correo electrónico debe informar a JUNAEB el nombre del organismo certificador que está realizando la verificación de cumplimiento de la implementación, mantención y mejora del Estándar PAE a los treinta (30) días corridos desde firmado el contrato. JUNAEB podrá solicitar el cambio del organismo certificador, debiendo el prestador presentar un nuevo organismo certificador diez (10) días corridos posterior a la solicitud de JUNAEB.

### **1.5 De la obtención de la certificación**

Luego de realizada cada auditoría, el organismo certificador debe:

- Entregar a JUNAEB y al prestador una copia del informe de verificación del cumplimiento en los formatos definidos por el Estándar PAE.
- Cualquier otro documento relativo a la verificación de cumplimiento deberá ponerse a disposición de JUNAEB cuando éste lo solicite.
- Todos los documentos facilitados a JUNAEB deben ser copias de los documentos originales. Los documentos facilitados tendrán la consideración de confidenciales y sólo podrán ser solicitados para su revisión por JUNAEB o por el prestador dueño de la información.

### **1.6 Aseguramiento de la calidad de los procesos de verificación de cumplimiento**

Los auditores de los organismos de certificación podrán ir acompañados de otro personal con fines de testificación, formación, evaluación o calibración. Esta actividad puede incluir:

- La formación de nuevos auditores por el Organismo de Certificación,
- Programas rutinarios de verificaciones paralelas realizadas por JUNAEB o quien ésta designe.

- Verificaciones de la evaluación de la conformidad de la implementación del Estándar PAE monitoreadas por JUNAEB o quien ésta designe.

JUNAEB o quien ésta designe se reserva el derecho a realizar sus propias verificaciones o a visitar un prestador ya verificado en respuesta a reclamos, denuncias o como parte de su actividad rutinaria de conformidad para garantizar la integridad del programa del Estándar PAE. Estas visitas podrán ser anunciadas o no.

JUNAEB podrá ponerse en contacto con el prestador directamente en relación con el estado de su categorización, o para que valore el desempeño del Organismo de Certificación, o para investigar problemas que se hayan notificado.

### **1.7 Alcance de la Certificación**

El alcance del Sistema de Gestión debe cubrir cada una de las licitaciones adjudicadas por el prestador desde la entrada en vigor de la licitación 85-15-LR20, es decir, la verificación de la Unidad Central, las unidades de establecimientos y almacenaje y distribución conforme con lo establecido en la licitación respectiva.

En caso de que el prestador tenga 1 Sistema de Gestión que cubra 1 o más licitaciones, el alcance de cada una de las verificaciones de cumplimiento será igual a la cobertura de cada licitación adjudicada. De acuerdo con lo anterior, el prestador podría llegar a un acuerdo con el Organismo de Certificación para que la evaluación de Unidad Central se realice para todas las licitaciones que administra dicha Unidad Central. El número de sitios a visitar y los criterios de aceptación o rechazo serán aplicados considerando lo definido en cada contrato del prestador PAE con JUNAEB.

El Estándar PAE no considera la posibilidad de exclusiones al cumplimiento de sus requisitos, en el caso de que se requiriese evaluar alguna situación especial, el Organismo de Certificación deberá solicitar evaluación de la situación particular a JUNAEB.

### **1.8 Selección de auditores**

Los auditores de verificación de cumplimiento deben ser profesionales o técnicos del área alimentaria con competencias específicas para la actividad. El proceso de acreditación de auditores y los requisitos que deben cumplir estos profesionales (ver figura 6 y 7) deben estar alineados con el protocolo que la casa certificadora presente, el cual debe estar alineado con los requisitos del presente estándar.

El Organismo de Certificación es el ente responsable de que los auditores que realizan las actividades de verificación estén registrados y vigentes de acuerdo con los requisitos anteriores.

Los auditores y el prestador deben ser conscientes de la necesidad de evitar conflictos de interés al organizar las verificaciones. El prestador puede rechazar los servicios de un auditor concreto que ofrezca el Organismo de Certificación. No se permite al mismo auditor realizar auditorías en más de tres ocasiones consecutivas para el mismo sitio (Establecimiento, Unidad central, Bodega) prestador.

Cuando el auditor esté realizando la auditoría y el personal del prestador no hable español, será de responsabilidad del prestador asegurar la traducción de las entrevistas realizadas por el auditor, deberá facilitarse un traductor apropiado que conozca los términos técnicos que se empleen durante la verificación.

**PERFIL DE COMPETENCIA DEL AUDITOR DE VERIFICACIÓN DEL ESTÁNDAR PAE**

<b>Requisito</b>	<b>Descripción</b>
Tareas / Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con los Principios y buenas prácticas de auditoría.</li> <li>• Asegurarse que la auditoría ha abordado todos los requisitos y procesos del Estándar PAE, incluyendo aspectos relevantes contenidos en las bases de licitación.</li> <li>• Recopilar y documentar la evidencia necesaria y suficiente que permita evidenciar consistencia con la categoría recomendada para el sitio del prestador.</li> </ul>
Conocimiento del Estándar PAE - JUNAEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento acabado del Estándar PAE para Unidad Central, Establecimientos (Casinos), Almacenamiento y Distribución.</li> </ul>
Formación y Experiencia respecto de la prestación de servicios de alimentación escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación: profesional o técnica del área de la Química, Bioquímica y/o Alimentos, con formación en Ciencias de los Alimentos y/o Microbiología. También podrán considerarse profesionales del área gastronómica, que cumplan con los requisitos de formación adicionales*.</li> <li>• Experiencia en la industria alimentaria en posiciones de aseguramiento de la calidad o producción de mínimo 3 años.</li> <li>• Experiencia: adquirida a través de la capacitación y el trabajo previo relacionado con los Servicios de Alimentación (el trabajo previo puede incluir Auditorías a Sistemas de Gestión en Inocuidad Alimentaria, internas o de terceras partes mínimo 1 año comprobables).</li> <li>• En caso de que la experiencia en servicios de alimentación no sea demostrable deberá ser Observador, para diferentes Servicios de Alimentación, comprobables, mínimo 5 Observaciones de lo cual debe presentar un informe de observación describiendo detalles del proceso.</li> <li>• Ser observador de a lo menos 5 actividades de auditoría(**).</li> <li>• Aprobar la testificación de parte del organismo validador o por parte del revisor técnico del organismo de verificación quien presenta los antecedentes al organismo validador.</li> </ul> <p>*Los profesionales o técnicos del área gastronómica deberán presentar un entrenamiento específico en microbiología de los alimentos, el cual deberá considerarse como contenido: procesos térmicos (destrucción bacteriana), cadena de frío y su impacto en el desarrollo microbiológico, tecnologías de conservación de alimentos.</p> <p>** Los Auditores que postulan por primera vez, deberán ser testificados durante sus actividades de Observación y rendir una prueba final que los valide como Auditores</p>

	<p>del Estándar PAE.</p> <p>Criterio de aceptación para Test final: <math>\geq 75\%</math>  Criterio de aceptación para Testificación: <math>\geq 85\%</math></p>
--	---

Figura 6: Perfil de competencia de auditor de verificación del Estándar PAE

<b>PERFIL DE COMPETENCIA DEL AUDITOR LÍDER DE VERIFICACIÓN DEL ESTÁNDAR PAE</b>	
<b>Requisito</b>	<b>Descripción</b>
Tareas / Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con los Principios y buenas prácticas de auditoría.</li> <li>• Asegurarse que la auditoría ha abordado todos los requisitos y procesos del Estándar PAE, incluyendo aspectos relevantes contenidos en las bases de licitación.</li> <li>• En caso de que hayan participado otros auditores en la actividad, asegurar que la auditoría haya sido realizada por un equipo con la competencia adecuada y confirmar que las conclusiones de los otros auditores sean consistentes.</li> <li>• Recopilar y documentar la evidencia necesaria y suficiente que permita evidenciar consistencia con la categoría recomendada para el sitio del prestador.</li> </ul>
Conocimiento del Estándar PAE - JUNAEB	Conocimiento acabado del Estándar PAE para Unidad Central, Establecimientos (Casinos), Almacenamiento y Distribución.
Formación y Experiencia respecto de la prestación de servicios de alimentación escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir de manera demostrable con el Perfil de competencia del auditor del estándar PAE.</li> <li>• Haber realizado a lo menos 10 días de auditorías del estándar PAE.</li> <li>• Debe demostrar que ha liderado equipos de auditores para otros estándares al menos en 10 auditorías (Ej. A través de Reporte emitido por Organismo de certificación de otros estándares o por Reporte de validación emitido.)</li> <li>• Aprobar la testificación de parte del organismo validador o por parte del revisor técnico del organismo de verificación quien presenta los antecedentes al organismo validador.</li> </ul> <p>Criterio de aceptación para Test final: <math>\geq 75\%</math>  Criterio de aceptación para Testificación: <math>\geq 85\%</math></p>

<p>Conocimiento de los principios y técnicas de auditoría y conocimientos específicos adicionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de interpretación Estándar PAE – 32 horas Acreditado.</li> <li>• Curso aprobado de Auditor Líder PAE – 40 horas Acreditado.</li> <li>• Testificaciones anuales en su rol de Auditor Líder, adicional a la testificación inicial, obteniendo la aprobación por parte de revisor técnico validado.</li> </ul>
--	--

Figura 7: Perfil de competencia de auditor lider de verificación del Estándar PAE

## **2 Protocolo general: Proceso de verificación de cumplimiento**

### **2.1 Hitos de Implementación del estándar PAE**

El prestador es responsable de estar debidamente preparado para la verificación del cumplimiento de la implementación del Estándar PAE, para esto debe asegurar que los procesos en las Unidades estén en operación, de disponer de los documentos y registros los cuales serán evaluados por los auditores y de tener el personal apropiado y competente en todo momento durante la verificación.

Los prestadores del servicio de alimentación del Programa de Alimentación Escolar deben implementar el Estándar PAE de acuerdo con los Hitos descritos en los respectivos contratos. En éstos se define tanto los plazos como los conceptos que los prestadores deben tener cubiertos en dichos plazos. Para una mejor comprensión en cada uno de los requisitos del Estándar se incluye en qué hito se debe cumplir.

Desde el momento de la reunión de inicio del contrato, el prestador tiene la obligación de estar preparado para la verificación de cumplimiento, tener la documentación apropiada para ser entregada a JUNAEB y la cual será evaluada posteriormente por el organismo certificador contratado. Además, cada prestador deberá disponer del personal apropiado en todo momento durante los procesos de verificación de cumplimiento del Estándar.

#### **2.1.1 Información que deberá facilitarse al Organismo de Certificación para preparar la verificación de cumplimiento**

El prestador debe facilitar al Organismo de Certificación toda la información de su sistema de Gestión de la Calidad e Inocuidad alimentaria. El prestador debe acordar con el Organismo de Certificación, cuál será el medio bajo el cual el Organismo de Certificación y JUNAEB puedan acceder a todos los documentos actualizados de dicho sistema de gestión. Lo anterior con el fin de que en cualquier momento que sea requerido, tanto el Organismo de Certificación como JUNAEB confirmen el estatus del sistema de Gestión del prestador.

Los documentos que deben estar disponibles son:

- Política, Objetivos
- Manual de gestión
- Programa de aseguramiento de la calidad e inocuidad
- Manual de operaciones

Los registros de 6 meses de proceso deben estar disponibles en los puntos en que se ejecutan los procesos, es decir, en la unidad respectiva en que se realizó el control de dichos procesos.

Cuando exista una transferencia de las actividades de verificación desde un Organismo de Certificación a otro (nuevo contrato con otro Organismo), el prestador deberá facilitar los informes de auditorías anteriores y sus resultados al nuevo Organismo de Certificación.

#### **2.1.2 Duración de la auditoría**

Antes de que se realice la auditoría, el Organismo de Certificación deberá calcular su duración, el cálculo se debe realizar en base a la tabla 2.

Tipo de sitio	Tipo auditoría	Frecuencia	Revisión documental Tiempo en días	T <sub>D</sub> Tiempo base de auditoría in situ (días auditor)	T <sub>ETC</sub> Número de RBD (días auditor) (sólo unidad central)	Comentarios
Unidad Central	H0	1 vez	No aplica	No aplica	No aplica	
Unidad Central	H1	1 vez	2	2	1 - 10 = 0 11 - 50 = 0,5 51 - 100 = 1 101 - 500 = 2 501 - 1000 = 2,5 1001 - 1500 = 3,0 1501 y más = 4,0	
Unidad Central	H2	1 vez	1	1	1 - 10 = 0 11 - 50 = 0,5 51 - 100 = 1 101 - 500 = 2 501 - 1000 = 2,5 1001 - 1500 = 3,0 1501 y más = 3,5	
Unidad Central	Seguimiento	Cat A	N/A	1	1 - 10 = 0 11 - 50 = 0,5 51 - 100 = 0,8 101 - 500 = 1 501 - 1000 = 1,5 1001 - 1500 = 2,0 1501 y más = 2,5	
Unidad Central	Seguimiento	Cat B	N/A	2	1 - 10 = 0,25 11 - 50 = 0,5 51 - 100 = 0,8 101 - 500 = 1 501 - 1000 = 1,5 1001 - 1500 = 2,0 1501 y más = 2,5	
Unidad Central	Seguimiento	Cat C	N/A	2	1 - 10 = 0 11 - 50 = 0,5 51 - 100 = 0,8 101 - 500 = 1 501 - 1000 = 1,5 1001 - 1500 = 2,0 1501 y más = 2,5	
Unidad Central	Follow Up NC Mayores	Cuando se detecten NC críticas	N/A	0,5 días	N/A	
Unidad Central	Follow Up Desviación intolerable Inicial y seguimientos	Cuando se detecten NC DI	N/A	de 1 a 3 días según la desviación	N/A	
Establecimientos	Inicial y seguimientos	1 Vez	N/A	1	N/A	
Establecimientos	Follow Up NC Mayores	Cuando se detecten NC críticas	N/A	0,5 día	N/A	
Establecimientos	Follow Up Desviación intolerable (DI)	Cuando se detecten NC DI	N/A	2 días	N/A	Confirmar que las acciones para eliminar la desviación intolerable fueron abordadas en el sitio de la detección de la desviación y evidencias de la revisión de la implementación de las acciones en una muestra de los establecimientos administrados por el prestador.
Bodega y Distribución	Inicial y seguimientos	1 Vez	N/A	1,5	N/A	
Bodega y Distribución	Follow Up NC Mayores	Cuando se detecten NC críticas	N/A	0,5 día	N/A	
Unidad Central	Follow Up Desviación intolerable (DI)	Cuando se detecten NC DI	N/A	3 días	N/A	Confirmar que las acciones para eliminar la desviación intolerable fueron abordadas en el sitio de la detección de la desviación y evidencias de la revisión de la implementación de las acciones en una muestra de los establecimientos administrados por el prestador.

Tabla 2: Cálculo de tiempos para auditorías en función de los hitos y categorías.

El cálculo de duración de la auditoría se basa en:

- El número de RBD donde el prestador entrega el servicio de alimentación por cada contrato,
- La etapa del proceso de implementación del Estándar,
- La categoría obtenida por el prestador en la verificación anterior,
- No conformidades y su clasificación,

Todas las etapas del proceso se realizarán en dependencias del prestador.

Respecto del tiempo de revisión documental, éste sólo se utilizará para revisar la arquitectura documental y el cumplimiento de los requisitos técnicos en la verificación inicial, y en las verificaciones de seguimiento, para verificar la mantención, mejora y cambios en el sistema.

Para la Unidad Central, el tiempo de ejecución de verificación no documental debe distribuirse en un porcentaje de 60 % antes de la verificación de las unidades de establecimientos y bodegas y un 40% después de dicha verificación.

Para Almacenamiento y Distribución el tiempo debe ser distribuido considerando 1 día para almacenamiento. El medio día restante (0,5) debe ser dedicado a realizar a lo menos una ruta con el vehículo de reparto de 3 establecimientos para confirmar el cumplimiento del sistema de distribución.

Será necesario tiempo adicional para revisar cualquier evidencia documental que se facilite y finalizar el informe final de la verificación del cumplimiento. Cualquier desviación respecto del tiempo de verificación calculado deberá justificarse y especificarse en el informe de la verificación.

### **2.1.3 Modalidad de la verificación del cumplimiento**

Con el fin de demostrar la consistencia y madurez del sistema de Calidad e Inocuidad de los prestadores en el tiempo, JUNAEB ha definido una modalidad de verificación de cumplimiento no anunciada.

La realización de una revisión independiente y no anunciada de las instalaciones, sistemas y procesos del prestador conforme a este programa transmite a JUNAEB y otras partes interesadas, mayor confianza en la capacidad de los prestadores para mantener sistemáticamente los estándares.

La definición del Estándar PAE de verificación de cumplimiento no anunciado **para todas las actividades de verificación**, implica lo siguiente

- las fechas en que se realizará la verificación de cumplimiento en el marco general serán informadas, pero;
- la información relativa a las unidades (establecimientos y Bodega y distribución) específicas que serán sometidos a verificación no será entregada hasta el día de la verificación del sitio específico;
- la decisión de cuáles sitios serán considerados en la muestra será tomada por el Organismo de Certificación, de acuerdo con una metodología definida que asegure imparcialidad y aleatoriedad en la definición del muestreo.

El Organismo de Certificación podrá seleccionar cualquiera de los establecimientos que se encuentran asociados al contrato vigente del prestador con JUNAEB.

## 2.2 Protocolo general: ejecución de la Verificación de cumplimiento in situ

La Verificación de cumplimiento consta de las siguientes etapas (véase figura 8):

- Reunión de apertura o inicio de la verificación de cumplimiento, que se llevará a cabo en la Unidad Central del prestador. En las Unidades Establecimientos y Almacenaje y Distribución se puede realizar una reunión de apertura abreviada con el fin de explicar a los auditados cómo se llevará a cabo el proceso.
- Una evaluación del cumplimiento de los requisitos en las oficinas de la Unidad Central del prestador, lo cual incluye una revisión documental y entrevistas.
- Una evaluación del cumplimiento de los requisitos en las Unidades Establecimientos, lo cual incluye:
  - Inspección de las instalaciones de producción, para revisar la implantación práctica de los sistemas, incluyendo la observación de los procedimientos de preparación de alimentos, servicio a los beneficiarios y lavado, limpieza del área de preparación de alimentos y entrevistas al personal.
  - Prueba de trazabilidad, que incluirá la revisión de todos los registros de producción pertinentes (p. ej., recepción de materias primas, registros de PCC, etc.).
- Una evaluación del cumplimiento de los requisitos en las Unidades de Almacenaje y Distribución, lo cual incluye:
  - Inspección de las instalaciones de almacenamiento, para revisar la implantación práctica de los sistemas, incluyendo la observación de los procedimientos de recepción de materias primas, picking, despacho y distribución a los establecimientos, limpieza de las áreas y entrevistas al personal.
  - Prueba de trazabilidad, que incluirá la revisión de todos los registros de producción pertinentes (p. ej., recepción de materias primas, registros de PCC, etc.).
- Una revisión final de las conclusiones de los auditores, que facilitará la preparación para la reunión de cierre.
- Reunión de cierre de la verificación del cumplimiento, donde se presentarán los resultados obtenidos y los incumplimientos evidenciados (no conformidades), así como la información sobre el proceso y los plazos para que el prestador presente al Organismo de Certificación las evidencias del análisis de causas y las acciones correctivas adoptadas para abordar las no conformidades

# PROCESO DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR PAE

(Organismo de verificación verifica a los prestadores)

## Objetivo:

Determinar la categoría del prestador a través de la verificación del estatus de cumplimiento de los requisitos del estándar PAE.

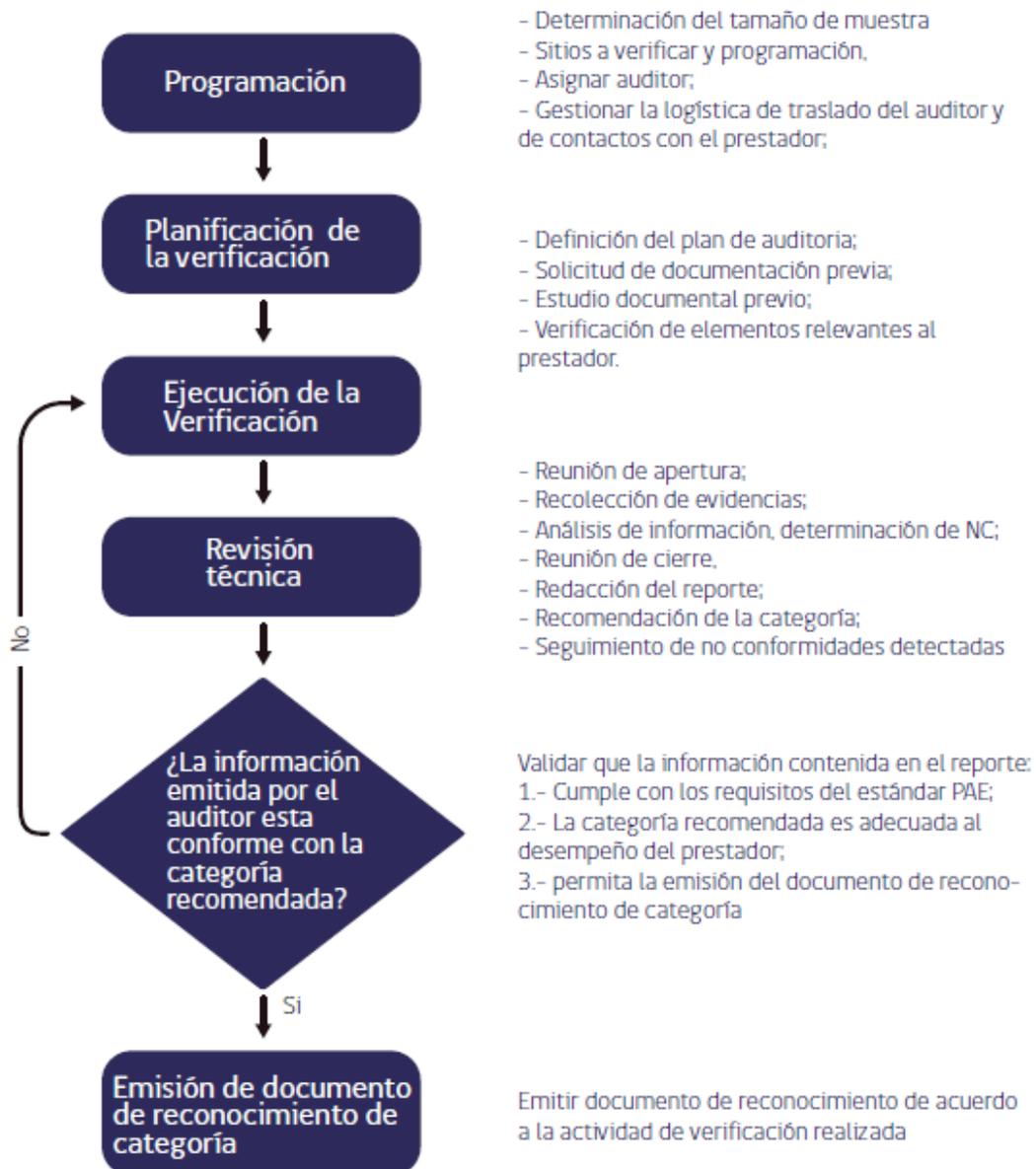


Figura 8: Proceso de Verificación de Cumplimiento del Estándar PAE

El prestador debe colaborar en todo momento con los auditores en todo lo que necesiten. A lo menos una de las personas que asista a las reuniones de apertura y cierre en representación del prestador deben ser miembro del equipo directivo o con la autoridad necesaria para que puedan aplicarse acciones correctivas si se detectan no conformidades.

El proceso de verificación del cumplimiento da gran importancia a la implantación práctica de los procedimientos de inocuidad alimentaria y a las buenas prácticas de Operación y Almacenamiento y Distribución. El auditor debe procurar un 50 % del tiempo de la verificación a inspeccionar las instalaciones de preparación, almacenamiento, a entrevistar al personal, a observar los procesos y a revisar la documentación en las zonas de proceso con el personal que corresponda.

Durante la verificación del cumplimiento, deberán tomarse notas detalladas en relación con los casos de conformidad y no conformidad con respecto del Estándar PAE las que servirán de base para el informe de verificación de cumplimiento. Los auditores deberán evaluar la naturaleza y severidad de cualquier no conformidad y analizarla con la persona representante del prestador que le esté acompañando durante el proceso de verificación.

En la reunión de cierre, los auditores deberán presentar sus conclusiones y reconfirmar todas las no conformidades que hayan detectado durante la verificación, pero no deberán hacer ningún comentario sobre el resultado que pueda tener el proceso de verificación en términos de la categoría o porcentaje de cumplimiento. El auditor debe entregar al término de la actividad las no conformidades redactadas y los plazos para que el prestador presente evidencias de las acciones correctivas adoptadas para eliminar las consecuencias y causas de las no conformidades. La dirección del Organismo de Certificación determinará el nivel de cumplimiento y la categoría lograda por el prestador, tras la revisión técnica del informe de verificación y el cierre de las no conformidades en el periodo de tiempo definido. La decisión sobre la categorización se comunicará al prestador después de esta revisión.

### **2.3 Gestión de No Conformidades**

Cuando se detecten no conformidades durante la verificación de cumplimiento, el establecimiento deberá tomar medidas correctivas para resolver el problema inmediato (corrección) y analizar la causa subyacente de la no conformidad (la causa origen) y elaborar un plan de acciones correctivas para eliminar la causa raíz e impedir que se repita.

El proceso de «cierre» de las no conformidades depende del nivel de no conformidad y del número de no conformidades detectadas.

#### **2.3.1 Evaluación de los requisitos**

El auditor evalúa la naturaleza e importancia de cualquier desviación o no conformidad. Para poder determinar si se cumple un determinado requisito del Estándar PAE, el auditor debe evaluar cada uno de los requisitos del Estándar. Hay diferentes niveles para categorizar los hallazgos.

En el Estándar PAE existen cuatro posibilidades de puntuación:

Puntuación:

- A: Conformidad total respecto al requisito especificado en el Estándar
- B: Conformidad de todos los puntos del requisito evaluado, excepto en uno.
- C: No conformidad en más de un (1) punto del requisito evaluado.
- D: El requisito del Estándar no ha sido implantado.

A cada requisito se le asignarán puntos, de acuerdo con la siguiente tabla:

Resultado	Explicación	Puntaje
A	Conformidad Total	20 puntos
B (desviación)	Conformidad de todos los puntos del requisito evaluado, excepto en uno.	15 puntos
C (desviación)	No conformidad en más de un (1) punto del requisito evaluado.	5 puntos
D (desviación)	El requisito no ha sido implementado	-20 puntos

Tabla 3: Puntuación de acuerdo con el nivel de cumplimiento de los requisitos.

Adicionalmente a esta puntuación, existen requisitos que en caso de no cumplirse sustraen puntos de la puntuación total quedando categorizados como No Conformidad Intolerable (NCI), lo cual se detalla en el numeral 2.3.2 literal c).

### 2.3.2 Consideración de un requisito como no conformidad

Para el estándar PAE, hay tres (3) tipos de no conformidades, que son las intolerables, mayores y menores. Todas restan puntos de la cantidad total. Si durante el proceso de verificación se detecta una (1) no conformidad intolerable a la Unidad, la Verificación será automáticamente abortada y se castigará el 50% del total de los puntos obtenidos.

#### a) No conformidad Menor

Una no conformidad menor se otorga contra cualquier requisito, a excepción de los requisitos definidos como intolerables:

Cuando no se ha cumplido una cláusula por completo, pero de acuerdo con las evidencias objetivas, la conformidad del producto no se pone en duda.

El prestador debe realizar correcciones inmediatas y definir planes de acciones correctivas, los cuales deben ser implementados en un **plazo máximo de 14 días corridos**. En este plazo el prestador además de abordar la desviación en la unidad en que se detectó, deberá evaluar si ésta se puede producir en otra de las unidades. El cierre de la no conformidad deberá ser realizado en el plazo de los 14 días con aprobación del auditor y verificación presencial del cierre de dicha desviación. Cuando el requisito tenga una no conformidad menor, no se podrá puntuar con 20 puntos y sólo podrá obtener 15 puntos como máximo.

#### b) No conformidad Mayor

Una no conformidad Mayor se otorga contra cualquier requisito, a excepción de los requisitos definidos como intolerables:

Cuando existe un fallo sustancial en el cumplimiento de los requisitos del Estándar, lo que incluye inocuidad alimentaria y/o los requisitos legales aplicables. También se puede otorgar una no conformidad Mayor cuando la no conformidad identificada puede implicar un peligro serio para la salud de los consumidores. Una no conformidad mayor sustraerá un 15 % de la máxima puntuación total posible.

Resultado	Puntuación	Resultado
No conformidad Mayor	Sustraer un 15% de la Máxima puntuación posible	La unidad verificada comienza con una evaluación Máxima de un 85%.

Tabla 4: Puntuación en caso de no conformidad mayor.

El prestador debe realizar correcciones inmediatas y definir planes de acciones correctivas, los cuales deben ser implementados en un **plazo máximo de 14 días corridos**. En este plazo el prestador además de abordar la desviación en la unidad en que se detectó, deberá evaluar si ésta se puede producir en otra de las unidades. El cierre de la no conformidad deberá ser realizado en

el plazo de los 14 días con aprobación del auditor y verificación presencial del cierre de dicha desviación.

**c) No conformidades intolerables (NCI)**

En el Estándar PAE se han definido determinados requisitos para los cuales el incumplimiento se considera como No conformidades intolerables (NCI), éstos son identificados en el Estándar con un Asterisco(\*) en la cláusula. Si durante la verificación, el auditor determina que la empresa no los satisface, se abortará el proceso de verificación en las Unidades de Almacenamiento y Distribución, así como también en Establecimientos y se castigará el 50% del total del puntaje obtenido.

En el caso de Unidad Central, se terminará con el proceso de verificación del cumplimiento, se castigará con el 50% del valor total del puntaje obtenido y se realizará una visita adicional de 1 a 3 días dependiendo del tipo de con conformidad y del tiempo que se requiera para el cierre de esta. La determinación de la duración de la actividad será de responsabilidad del Organismo de Certificación, el que deberá mantener la documentación que respalde los criterios de determinación de los tiempos que requiera para el cierre de la no conformidad intolerable.

En el Estándar PAE, los siguientes son los requisitos considerados NCI:  
Para Unidad Central:

- 1.4.2 Cumplimiento de requisitos legales;
- 4.1 Evaluación del riesgo inicial;
- 4.1.2.8 Determinación de los PCC;
- 4.5.2 Gestión de crisis de inocuidad o calidad;
- 7.2.3.2 Servicios subcontratados (operadores de terceros);
- 8.2 Gestión del servicio no conforme

Para la Unidad Almacenamiento y Distribución

- 1.1.7 Aplicación de los PCC;
- 1.3.1 Evaluación de riesgo inicial y reevaluación
- 2.1.1 Gestión del PNC y PPNI
- 3 información del producto, trazabilidad, gestión de crisis
- 5.3.4 Gestión de los vehículos
- 5.4 Programa de prevención de plagas
- 5.8.1 Almacenamiento, control de la temperatura, refrigerado, congelado.

Para la Unidad Establecimientos

- 1.1.7 Aplicación de los PCC;
- 1.3.1 Evaluación de riesgo inicial y reevaluación;
- 2.3.1 Gestión del PNC y PPNI;
- 3 información del producto, trazabilidad, gestión de crisis;
- 5.4.1 Programa de prevención de plagas;
- 5.5.3 Utensilios de limpieza

Resultado	Explicación	Puntaje
A	Conformidad Total	20 puntos
B (desviación)	Conformidad de todos los puntos del requisito evaluado, excepto en uno.	15 puntos
C (desviación)	No conformidad en más de un (1) punto del requisito evaluado.	No se permite la puntuación C
NCI (=D)	El requisito no ha sido implementado	Se sustrae un 50% de la máxima puntuación total posible.

Tabla 5: Puntuación **en caso de no conformidad mayor en requisitos con desviaciones intolerables** (No conformidad intolerable: NCI)

El prestador debe realizar correcciones inmediatas y definir planes de acciones correctivas, los cuales deben ser implementados en un **plazo máximo de 5 días corridos**. En este plazo el prestador además de abordar la desviación en la unidad en que se detectó, deberá evaluar si se puede producir en otra de las unidades. El cierre de la no conformidad deberá ser realizado en el plazo de los 5 días con aprobación del auditor y verificación presencial del cierre de dicha desviación.

En el caso de Establecimientos y Unidades de Almacenamiento y Bodega, se deberá realizar una nueva verificación, para el caso de Unidad Central se deberá repetir una parte de la verificación una vez confirmado el cierre de la desviación.

El revisor técnico deberá revisar las no conformidades en un plazo máximo de 5 días hábiles desde recibido el informe generado por el auditor, con el objetivo de garantizar que, si existen objeciones en la graduación de las no conformidades de parte del revisor técnico, éstas se le informen al prestador a la brevedad posible.

**En el caso de que se identifiquen no conformidades intolerables o el prestador no obtenga un porcentaje mayor al 70%, el Organismo de Certificación deberá informar a JUNAEB en un plazo máximo de 24 horas.**

**d) No conformidades mayores y menores**

No se emitirá resultado de categorización, si bien éste no se verá afectado por el cierre de las no conformidades, hasta que se demuestre que se han corregido las no conformidades mayores y menores de forma permanente o se está aplicando una solución temporal que sea aceptable para el Organismo de Certificación.

Por cada no conformidad declarada, el prestador deberá adoptar las correcciones inmediatas que sean necesarias y realizar además una revisión de la causa subyacente (causa raíz) de la no conformidad. Deberá identificarse la causa raíz y remitirse un plan de acciones correctivas, que indique los plazos de aplicación, al Organismo de Certificación.

Se pueden cerrar las no conformidades enviando evidencias objetivas al Organismo de Certificación, como procedimientos actualizados, registros, fotografías o facturas por trabajos realizados, o bien con una nueva visita del Organismo de Certificación a la Unidad afectada.

Las no conformidades resultantes de la Verificación también deberán ser comprobadas durante la siguiente verificación de las Unidades homólogas que se verifiquen del prestador para revisar que se han corregido tanto las no conformidades como su causa origen y que no se han suscitado en otras Unidades.

Cuando la acción correctiva no haya sido efectiva, deberá declararse una no conformidad en virtud de la cláusula 8.3 de los requisitos de la Unidad Central.

El Organismo de Certificación revisará las evidencias objetivas de las acciones correctivas adoptadas antes de otorgar una categorización.

### 2.3.3 Categorización del prestador

La finalidad del sistema de categorización es indicar a JUNAEB el desempeño que el prestador está logrando en sus distintas Unidades y determinar la frecuencia de las verificaciones futuras. La categorización del prestador depende de:

- El porcentaje de cumplimiento obtenido en cada una de las Unidades;
- Los criterios de aceptación y rechazo de la muestra tomada;
- El cumplimiento obtenido por la Unidad Central;

El cálculo del resultado de la verificación de cumplimiento se realizará considerando:

- a) Si todos los sitios incluida la unidad central obtienen un resultado porcentual mayor al 70%, entonces se ponderará con un 30% unidad central y entre el resto de los sitios (establecimientos y almacenamiento y distribución) se ponderará el otro 70%, y el resultado del prestador para esa verificación de cumplimiento y para efectos de categorización será el resultado del cálculo ponderado del total de los sitios.
- b) Si 1 de los sitios (cualquiera de éstos, incluida la unidad central) tiene un cumplimiento inferior al 70%, entonces, el resultado total del prestador será 70% sólo si el promedio ponderado (30% unidad central 70 % el resto de los sitios) es mayor que 70%.
- c) Si 2 de los sitios (cualquiera de éstos, incluida la unidad central) tiene un cumplimiento inferior al 70% entonces, el resultado total del prestador será 69% sólo si el promedio ponderado (30% unidad central 70 % el resto de los sitios) del total es mayor que 69%.

### 2.4 Informe de verificación de cumplimiento

Después de cada verificación del cumplimiento, deberá redactarse un informe completo en el formato acordado.

El informe deberá proporcionar a JUNAEB un perfil del desempeño del sistema de Gestión de la Calidad e Inocuidad del prestador en virtud de los requisitos del Estándar.

El informe deberá ayudar al lector a estar informado sobre:

- los controles de inocuidad alimentaria establecidos y las mejoras realizadas desde la última verificación del cumplimiento,
- los sistemas, procedimientos equipos o tipo de fabricación que constituyan «buenas prácticas»,
- las no conformidades, las correcciones implementadas y los planes de acciones correctivas de la causa raíz de la no conformidad.

El informe deberá reflejar con precisión las conclusiones a que haya llegado el auditor durante la verificación. Los informes deberán ser elaborados y entregados en **un plazo no superior a 14 días corridos desde la fecha de realización de la verificación completa.**

El Organismo de Certificación deberá enviar una copia del informe de verificación y los registros acompañantes a JUNAEB y conservar de forma segura tanto el informe de verificación del cumplimiento como la documentación que le acompañe, incluidas las notas del auditor, durante un período de 4 años.

### 2.5 Categorización

La revisión del informe y de los documentos acompañantes del mismo, resultantes del proceso de verificación de cumplimiento, deben ser evaluados por un revisor técnico validado y competente, el proceso de validación y la competencia que debe poseer el revisor técnico se encuentra definida en la figura 9.

**PERFIL DE COMPETENCIA DEL REVISOR TÉCNICO DE LOS PROCESOS DEL ESTÁNDAR PAE**

<b>Requisito</b>	<b>Descripción</b>
Tareas / Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que la documentación y evidencias de auditoría demuestran que se han auditado todos los requisitos y procesos del Estándar PAE, incluyendo aspectos relevantes contenidos en las bases de licitación.</li> <li>• Verificar que el equipo participante de la auditoría, mantengan su validación vigente.</li> <li>• Verificar que el resultado de la auditoría señalado por el Auditor / Auditor Líder, es consistente con la categoría recomendada al prestador.</li> <li>• Cumplir con los plazos de Revisión Técnica establecidos.</li> <li>• Mantener las evidencias documentales de la revisión que demuestran que todos los elementos necesarios se cumplieron para otorgar la categoría que le corresponde al prestador.</li> <li>• Objetar y solicitar correcciones al auditor y más evidencias en caso de detectar inconsistencias en la información de la auditoría.</li> <li>• Identificar y gestionar acciones de mejora del desempeño de auditores que se detecten durante la revisión técnica.</li> <li>• Realizar testificaciones a los postulantes a auditor o auditores lider emitir reporte de desempeño al organismo de validación.</li> <li>• Realizar testificaciones a auditores y auditores lideres para a mantención de su validación</li> <li>• Proponer la ejecución de auditorías de testificación adicionales en caso de detectar recurrencia 2 o más oportunidades) de desviaciones de parte de los auditores.</li> </ul>
Conocimiento del Estándar PAE - JUNAEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento acabado del Estándar PAE para Unidad Central, Establecimientos (Casinos), Almacenamiento y Distribución.</li> <li>• Conocimiento acabado del estándar PAE para organismo verificador.</li> <li>• Preparación como revisor técnico de acuerdo con los requerimientos del estándar PAE</li> </ul>
Formación y Experiencia respecto de la prestación de servicios de alimentación escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir de manera demostrable con el Perfil de competencia del auditor líder del estándar PAE.</li> <li>• Aprobar el proceso de preparación de revisor y revisar en paralelo con el organismo de validador a lo menos 5 paquetes de auditoría de verificación de sitios y 1 paquete completo de proceso de categorización.</li> </ul>
Conocimiento de los principios y técnicas de auditoría y conocimientos específicos adicionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de interpretación Estándar PAE – 32 horas Acreditado</li> </ul>

Figura 9: Perfil de competencia Revisor técnico Estándar PAE

Después de revisar el informe de verificación y las evidencias documentales en relación con las no conformidades detectadas, el revisor técnico independiente del Organismo de Certificación deberá tomar la decisión de conceder o no la categorización. La categorización final del prestador deberá ser informada al mismo en un **plazo máximo de 25 días corridos** desde la ejecución de la actividad.

## 2.6 Frecuencia de las verificaciones de cumplimiento

El cumplimiento de la frecuencia de verificaciones es responsabilidad del prestador. Éste, debe acordar cuál será el calendario de Verificaciones de cumplimiento con el Organismo de Certificación. La frecuencia de éstas dependerá del resultado de la categoría obtenida en las verificaciones realizadas en las unidades del prestador, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Categoría del prestador	Frecuencia de auditoria
A	Cada 9 meses
B	Cada 6 meses
C o sin categoría	Cada 3 meses

Tabla 6: Frecuencias de auditoria de acuerdo con la categorización.

Existe una fecha límite para realizar la verificación siguiente, la que se calculará a partir de la fecha del último día de la verificación de cumplimiento anterior, independiente de si se hayan realizado o no visitas adicionales a las Unidades del prestador (por ejemplo, como consecuencia del cierre de no conformidades).

La siguiente verificación se programará para que se realice dentro de los 30 días corridos previos a la fecha límite, por ejemplo:

### **Para una verificación:**

- **Fecha de inicio de la verificación: 1° de marzo de 2020.**
- **Fecha de término de la verificación: 20 de marzo de 2020.**
- **Categoría obtenida por el prestador: B.**
- **Frecuencia de auditoria: cada 6 meses; por lo tanto...**

**La siguiente verificación deberá comenzar entre el 20 de agosto de 2020 y el 20 de septiembre de 2020.**

En el caso que por circunstancias de fuerza mayor no se pueda llevar a cabo la verificación del cumplimiento en la fecha límite, el Organismo de Certificación deberá informar por escrito, antes del cumplimiento de la fecha límite, la nueva fecha acordada con el prestador, así como las justificaciones a JUNAEB, en caso de que el JUNAEB no acepte la justificación, el prestador comenzará su siguiente verificación con una no conformidad de tipo Mayor debido al incumplimiento de los plazos.

El cambio en la fecha de la verificación de cumplimiento debido a la falta de personal o la realización de tareas de mantenimiento de la infraestructura y/o equipos en las Unidades de parte del prestador, no se consideran justificaciones aceptables para incumplir la fecha límite.

La responsabilidad de mantener y mejorar el desempeño del sistema es de cada uno de los prestadores y para cada uno de los contratos vigentes con JUNAEB.

### 3. Protocolo general: después de la verificación de cumplimiento

#### 3.1 Comunicación con los Organismos de Certificación

En el caso que existan circunstancias que impliquen impacto en la legalidad y/o inocuidad de las unidades del prestador que pueda afectar a la validez de la categorización, el prestador debe informarlo en un plazo máximo de 24 horas al Organismo de Certificación. Estas circunstancias pueden incluir:

- Acciones legales con respecto a la inocuidad o legalidad de las instalaciones, materias primas, productos alimenticios, o que afecten significativamente a la operación de las unidades involucradas, o
- una acción ejecutiva por parte de las autoridades en relación con la inocuidad o legalidad de la instalación o los alimentos (p.ej. activación de un monitoreo de evento que afecte la seguridad, inocuidad y/o calidad (C8)),
- Cualquier incidente significativo en relación con la inocuidad alimentaria de carácter público,
- Daños significativos en las unidades (por ejemplo, como consecuencia de incendios o desastres naturales como terremotos e inundaciones),
- Cualquier cambio significativo en las operaciones.

El Organismo de Certificación evaluará la situación y las consecuencias que éstas implican para para la mantención de la categoría por parte del prestador, gestionando oportunamente las acciones apropiadas. El prestador debe entregar toda la información necesaria al Organismo de Verificación para dicha evaluación. El Organismo de Certificación emitirá un informe de la evaluación, en el cual debe considerar a lo menos:

- Confirmar la validez de la categorización
- Incumplimientos al estándar PAE que estén relacionados con la situación de impacto en la legalidad y/o inocuidad,
- El impacto sobre la categorización del prestador en relación con los incumplimientos detectados,
- Una evaluación de las acciones y decisiones tomadas por el prestador en el marco de evitar impacto sobre los beneficiarios o la condición de inocuidad de productos o instalaciones,
- Una revisión de la evaluación de riesgos realizada por el prestador, respecto de que la situación detectada se pueda repetir en otra unidad asociada al contrato del prestador con JUNAEB.
- El resultado respecto de la categorización de acuerdo con los elementos verificados.

Este informe deberá ser entregado a JUNAEB en un **plazo máximo de 48 horas** desde el momento de ser comunicado de parte del prestador.

#### 3.2 Pérdida o Cambio de Categoría

El Organismo de Certificación podrá rebajar o cambiar la categorización cuando se dan algunas circunstancias por las que el prestador deja de cumplir con los requisitos del Estándar PAE. Algunas de estas circunstancias incluyen, pero no se limitan a:

- Que no se apliquen planes de acciones correctivas adecuados en los plazos planificados por el prestador,
- Evidencias de que el prestador ya no cumple con los requisitos del Programa PAE, por lo que se generan dudas significativas sobre la conformidad en la preparación de productos alimenticios,
- Evidencias de falsificación de la documentación.

Las instancias en que se puede identificar estas circunstancias son a lo menos:

- Actividades de verificación realizadas por JUNAEB,
- Circunstancias que impliquen impacto en la legalidad y/o inocuidad de las unidades del prestador (ver punto anterior),
- Otras instancias de verificación.

El Organismo de Certificación deberá informar y documentar todo cambio respecto de la categorización de los prestadores a JUNAEB.

### 3.3 Apelaciones a la Categorización

El prestador tiene derecho de apelar a la decisión de categorización tomada por el Organismo de Certificación, que deberá presentarse por escrito en un **plazo máximo de 5 días corridos** desde la fecha de recepción de la decisión de categorización.

El Organismo de Certificación deberá mantener la documentación para la consideración y resolución de apelaciones. Los procedimientos de investigación de la apelación deberán ser independientes del auditor involucrado y del revisor técnico que ejecutó la categorización. Las apelaciones se resolverán de forma definitiva en un **plazo de 15 días corridos** desde la fecha de recepción y se comunicará la respuesta por escrito al prestador.

### 3.4 Seguimientos adicionales e Información de la Categorización

Ya sea JUNAEB o el Organismo de Certificación, podrán realizar verificaciones del cumplimiento adicionales o comprobaciones para confirmar la continuidad y coherencia de la categorización en cualquier momento. Estas verificaciones podrán ser anunciadas o no anunciadas para realizar una verificación que podrá ser completa o parcial. Estas visitas forman parte del programa de cumplimiento del Estándar PAE. La denegación del acceso a alguna de las Unidades seleccionadas o la falta de colaboración con el auditor/testificador, podrán afectar al estado de la categorización.

Cualquier no conformidad que se detecte en una visita adicional, deberá ser abordada por el prestador y cerrada siguiendo el protocolo que ya ha sido descrito en el presente documento. El Organismo de Certificación debe revisar y aceptar las correcciones, análisis de causa y acciones correctivas derivadas. Si el prestador no tuviera intención alguna de aplicar las acciones correctivas oportunas o si dichas acciones se consideran inapropiadas, la categorización puede perderse o modificarse.

El Organismo de Certificación deberá informar y documentar todo cambio respecto de la categorización del prestador a JUNAEB.

El cálculo de recategorización se debe realizar considerando el resultado porcentual obtenido por el sitio o los sitios que fueron parte de la visita adicional. Se debe aplicar este porcentaje al resultado obtenido a la última actividad de verificación de cumplimiento como si fuese un sitio más de la muestra considerando:

- a) Si todos los sitios incluida la unidad central obtienen un resultado porcentual mayor al 70%, entonces se ponderará con un 30% unidad central y entre el resto de los sitios (establecimientos y almacenamiento y distribución) se ponderará el otro 70%, y el resultado del prestador para esa verificación de cumplimiento y para efectos de categorización será el resultado del cálculo ponderado del total de los sitios.
- b) Si 1 de los sitios (cualquiera de éstos, incluida la unidad central) tiene un cumplimiento inferior al 70%, entonces, el resultado total del prestador será 70% sólo si el promedio ponderado (30% unidad central 70 % el resto de los sitios) es mayor que 70%.
- c) Si 2 de los sitios (cualquiera de éstos, incluida la unidad central) tiene un cumplimiento inferior al 70% entonces, el resultado total del prestador será 69% sólo si el promedio ponderado (30% unidad central 70 % el resto de los sitios) del total es mayor que 69%.

### **3.5 Directorio de categorización de prestadores JUNAEB**

El Directorio de categorización de prestadores JUNAEB es la base de datos de todas las verificaciones del cumplimiento realizadas conforme al Estándar PAE, así como de todos los Organismos de Certificación y de todas las verificaciones realizadas.

La base de datos conserva las copias completas de todos los informes de verificación del cumplimiento.

Los responsables de mantener el nombre y dirección detallados de las RBD y datos del prestador, así como el contenido de la verificación del cumplimiento y el estatus de la categorización otorgada son los Organismos de Verificación. Todos los Organismos de Certificación son evaluados por JUNAEB.

### **4. Cumplimiento Sistemático del Estándar PAE**

La mantención de procesos de verificación ejecutados por Organismos de Certificación competentes, consistentes e imparciales, además de la capacidad de los prestadores de mantener la categoría alcanzada en los procesos de verificación, dan confianza a JUNAEB del valor del proceso de verificación de cumplimiento. Con este fin JUNAEB podrá realizar un programa de monitoreo a los diferentes actores para asegurar la mantención de estándares del proceso de verificación del estándar PAE.

El Estándar PAE sólo puede ser verificado por Organismos de Certificación autorizados por JUNAEB de acuerdo con lo definido en el título 1, numeral 1.1 del presente documento, Los auditores que realicen verificaciones conforme al Estándar PAE, deben cumplir los requisitos de competencia de dicho Estándar y ser acreditados por el Organismo de Certificación. El organismo de Certificación debe entregar el dossier de acreditación de cada uno de sus auditores a JUNAEB. Los requisitos de calificación, formación y experiencia que deben cumplir los auditores que realicen verificaciones en relación con el Estándar PAE son exhaustivos y están detallados en la figura 6 del presente documento.

Para dar soporte al Estándar, JUNAEB efectúa un muestreo de calidad de los informes de auditoría, evaluando el grado de comprensión de los requisitos del Estándar e investigando cualquier problema o reclamación. Además, JUNAEB podrá realizar visitas independientes a los establecimientos ya verificados para asegurarse que se mantienen los niveles de calidad e inocuidad alimentaria con respecto a su categorización, y para asegurarse que los procesos de verificación y de elaboración de reportes cumplan los estándares esperados. También podrá monitorear y validar las competencias, consistencia e imparcialidad de las personas con roles claves (Auditor, Revisor Técnico) en la verificación del cumplimiento del Estándar PAE, así como del (los) Organismo(s) de Verificación de cumplimiento.

#### **4.1 Retroalimentación**

Puede que los prestadores deseen remitir comentarios al Organismo de Certificación o a JUNAEB sobre el desempeño del auditor respecto del Estándar PAE. Los comentarios enviados a JUNAEB se tratarán de forma confidencial. Estos comentarios son muy importantes para asegurar el nivel de calidad en la verificación del cumplimiento del Estándar PAE.

#### **4.2 Reclamos a los Organismos de Certificación**

En caso de que JUNAEB reciba quejas por falta de aplicación de los principios y criterios de sus estándares en los recintos de los prestadores, podrá llevar a cabo una investigación oportuna pudiendo realizar visitas anunciadas o no anunciadas a los prestadores.

## GLOSARIO

**ACCIÓN CORRECTIVA:** acción para eliminar la causa de una No Conformidad y prevenir su recurrencia.

**ANÁLISIS DE PELIGROS:** sistema que identifica, evalúa y controla los peligros significativos para la seguridad de los alimentos.

**ANÁLISIS DE RIESGO:** proceso que consta de tres componentes: evaluación de riesgos, gestión de riesgos y la comunicación de los riesgos.

**AUDITOR:** persona con la competencia y capacitación apropiadas para realizar una auditoría.

**AUDITORÍA INTERNA:** proceso sistemático, independiente y documentado llevado a cabo por el prestador, para evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos del Sistema PAE, así como la implementación eficaz de dicho sistema.

**BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA:** procedimientos y prácticas establecidos que se utilizan, aplicando los principios de mejores prácticas, es decir, la combinación de procesos, personal y procedimientos de control de servicios que garantizará que los productos y los servicios alcancen sistemáticamente los niveles de higiene apropiados.

**CADENA ALIMENTARIA:** secuencia de etapas en la producción, procesamiento, distribución, almacenamiento, y manipulación de un alimento y sus ingredientes, desde la producción primaria hasta el consumo.

**CALIBRACIÓN:** establecer una relación de medida entre el valor de una magnitud especificada en un instrumento, equipo o dispositivo, y el valor obtenido a través de un patrón reconocido.

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

**CATEGORÍA:** criterio asignado al prestador como resultado de la evaluación de cumplimiento (por parte de un Organismo de Certificación) de los requisitos del Estándar PAE. Dichos criterios son la Categoría A o la Categoría B o la Categoría C.

**COMPETENCIA:** la capacidad demostrable basada en el conocimiento, habilidades y actitudes para llevar a cabo una tarea o materia logrando los resultados deseados.

**CONFIDENCIALIDAD:** es la garantía de que la información será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de una Organización o de una persona.

**CONTEXTO:** combinación de elementos internos y externos que pueden tener un efecto en el enfoque de una Organización para desarrollar y alcanzar sus objetivos.

**CONTROL:** es la gestión de las condiciones de una operación para mantener el cumplimiento de los requisitos establecidos.

**CORRECCIÓN:** acción para eliminar una No Conformidad.

**CONTINGENCIA:** evento o inconveniente posible, es decir, que puede o no concretarse. Véase definiciones y tipos de contingencias en las respectivas bases de la licitación.

**CRISIS:** situación grave y decisiva que pone en peligro el desarrollo de un asunto o un proceso.

**DIAGRAMA DE FLUJO:** la representación sistemática de la secuencia de etapas u operaciones llevadas a cabo en la producción o elaboración de un producto alimenticio determinado.

**DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN / MONITOREO / VIGILANCIA:** instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o un aparato auxiliar o combinación de estos, necesarios para realizar un proceso de medición.

**EMERGENCIA:** evento o incidente causado por la naturaleza o por la actividad humana que produce una alteración en un sistema, pero no excede o supera su capacidad de respuesta. Véase definiciones y tipos de emergencias en las respectivas bases de la licitación.

**EQUIPO / DISPOSITIVO DE MEDICIÓN:** instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

**ESTÁNDAR PAE:** programa de verificación de procesos y productos que constituye un marco regulador para todos los prestadores, quienes al cumplir con los requerimientos de las bases técnicas de la licitación pública correspondiente establecida por JUNAEB, accederán a proveer el Servicio de Entrega de Productos Alimenticios para los Beneficiarios de los Programas de Alimentación Escolar.

**EVALUACIÓN DEL RIESGO:** es la determinación, valoración y estimación de los niveles de riesgo inherente a un proceso, de manera de establecer un control apropiado del proceso.

**IMPARCIALIDAD:** evidencia de objetividad

**INFORMACIÓN DOCUMENTADA:** información requerida para ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el que está contenido.

**INFRAESTRUCTURA:** conjunto de instalaciones, equipos y servicios necesarios para la operación de una Organización.

**LCC (LÍMITE CRÍTICO):** valor medible que diferencia la aceptabilidad de la inaceptabilidad.

**MANIPULADOR DE ALIMENTOS:** es cualquier persona que manipula o prepara alimentos.

**MANTENER DOCUMENTOS Y REGISTROS:** mantención y conservación de la documentación con la finalidad de apoyar la operación de los procesos de una Organización.

**MEDIDA CORRECTIVA:** acción que hay que aplicar cuando los resultados del monitoreo en los PCC evidencian pérdida en el control del proceso.

**MEDIDA DE CONTROL:** acción o actividad que es esencial para prevenir un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos significativo o reducirlo a un nivel aceptable.

**MONITOREO:** la secuencia planificada de observaciones o mediciones de parámetros de control previamente definidos para evaluar si se cumplen los límites predefinidos.

**NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito.

**OBJETIVIDAD:** significa que los conflictos de interés no existen, o se resuelven para no perjudicar ni influir en las actividades que lleve a cabo el Organismo de Certificación.

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:** las estrategias definidas por el prestador y la manera de establecer que las decisiones se transformen en acciones para lograr determinadas metas en un plazo establecido.

**ORGANIZACIÓN:** persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

**PARTES INTERESADAS:** Interesado, persona u Organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**PCC (Punto Crítico de Control):** etapa en el proceso en la que se aplican las medidas de control, para prevenir o reducir un peligro significativo relacionado con la inocuidad de los alimentos hasta un nivel aceptable.

**PELIGRO RELACIONADO CON LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS:** agente biológico, químico o físico en el alimento con potencial de causar un efecto adverso en la salud.

**PLAN HACCP:** un documento preparado de acuerdo con los principios del Sistema de HACCP, de tal forma que su cumplimiento asegurará el control de los peligros que resultan significativos para la inocuidad de los alimentos en el segmento de la cadena alimentaria donde opera un prestador.

**PROCESO:** conjunto de actividades interrelacionadas o interactivas que usan entradas para entregar un resultado deseado.

**PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO:** es la forma o método acordado para llevar a cabo una actividad o proceso, el que se ejecuta y documenta con instrucciones detalladas.

**PROGRAMA PRERREQUISITOS:** condiciones y actividades básicas que son necesarias dentro de la organización y a lo largo de la cadena alimentaria para mantener la inocuidad de los alimentos.

**PROVEEDOR:** persona, empresa, sociedad u otra organización a la que un prestador dirige un pedido.

**REQUISITO:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**RIESGO:** es la probabilidad de que se produzcan daños a causa de un peligro.

**SISTEMA DE GESTIÓN:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan pertenecientes a la Organización del prestador, para establecer políticas y objetivos, y los procesos para lograr esos objetivos alineados con los requisitos del Estándar PAE.

**TRAZABILIDAD:** la capacidad de localizar y rastrear los componentes, las materias primas y productos a lo largo de todas las etapas de la cadena alimentaria (recepción, producción, procesado y distribución, tanto hacia adelante como hacia atrás).

**VERIFICACIÓN:** confirmación, a través de la provisión de evidencia objetiva, que los requisitos especificados se han cumplido.

**VALIDACIÓN:** confirmación, a través de la provisión de evidencia objetiva, que los requisitos para un uso específico o aplicación específica prevista se han cumplido. En inocuidad de los alimentos, la Validación se entiende como la obtención de evidencia de que una medida de control o combinación de medidas de control, serán capaces de controlar eficazmente el peligro significativo relacionado con la inocuidad de los alimentos.

Lorna  
Giovanna  
Villalobos  
Grandon

Firmado  
digitalmente por  
Lorna Giovanna  
Villalobos Grandon  
Fecha: 2020.10.14  
19:38:49 -04'00'