

# Modelo de seguridad alimentaria para un Municipio

Un Estado moderno debe *ocuparse* de su rol indelegable de garantizar **alimentos seguros e inocuos** y debe *preocuparse*, por que los comerciantes y manipuladores en su conjunto, brinden **alimentos de calidad** al consumidor.

*Ocuparse* equivale a **gestionar**. En el control de los alimentos, implica la responsabilidad primaria de su **seguridad e inocuidad**, o sea que al consumirse no produzcan enfermedades.

*Preocuparse*, equivale a **vigilar**. Es ejercer la responsabilidad desde un nivel más alto : mirando atentamente lo que ocurre en el mercado, no dormirse, desvelarse, es estar en " en vigilia ". Esto significa vigilar el cumplimiento de las normas vigentes, delegando en los operadores la responsabilidad de las acciones de producir, manipular, almacenar, conservar, transportar y expender productos alimenticios.

Sobre esos conceptos, el presente modelo es un aporte, que apunta a la excelencia del control bromatológico en el área municipal, para aplicar un programa de aseguramiento de la calidad basado en ISO 9000, en etapas no necesariamente secuenciales.

El mismo puede aplicarse en comunas con falencias estructurales, organizativas o de planificación en materia de prevención y control alimentario o donde los recursos humanos sean escasos o no se hayan encarado programas de capacitación para el personal de inspección.

Se trata de un verdadero control de gestión, con el empleo de una base de datos de comercios habilitados, manuales, procedimientos escritos e instructivos de inspección y sus registros, plan orgánico de muestreos, cruce de información con unidades hospitalarias o asistenciales y auditorías de verificación del sistema.

## PROGRAMA

### PRIMERA ETAPA

#### 1. REORGANIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA

##### 1.1. Compromiso de las autoridades

##### 1.2. Alcance y Objetivos

##### 1.3. Rediseño del organigrama

###### 1.3.1. Departamentos de la Dirección : Administración, Inspección y Legales

###### 1.3.2. Reinscripción de comercios

- 1.3.3. Creación de la base de datos
- 1.3.4. Diseño de manuales de procedimientos e instructivos de inspección
- 1.3.5. Registros de inspecciones
- 1.3.6. Plan Municipal de muestreo
- 1.3.7. Oficina de auditoría

## SEGUNDA ETAPA

### 2. DIFUSIÓN DEL SISTEMA

#### 2.1. Explicación del plan de seguridad alimentaria.

- 2.1.1. Seminarios y mesas redondas con asociaciones de comerciantes.
- 2.1.2. Campañas de información al consumidor

## TERCERA ETAPA

### 3. PUESTA A PUNTO Y ENSAYO

#### 3.1. Desarrollo de programas de entrenamiento

- 3.1.1. Cuerpo de inspectores
- 3.1.2. Manipuladores, expendedores, etc.
- 3.1.3. Equipo de auditores

## CUARTA ETAPA

### 4. PRESTACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

#### 4.1. Evaluación por la Dirección

- 4.1.1. Acciones preventivas
- 4.1.2. Registros y resultados de muestreos
- 4.1.3. Informes de la oficina de auditoría
- 4.1.4. Inspecciones cruzadas
- 4.1.5. Acciones correctivas
  - 4.1.5.1. Cronogramas de obras
  - 4.1.5.2. Plan de vigilancia

#### 4.2. Evaluación por el consumidor

- 4.2.1. Denuncias 0800
- 4.2.2. Denuncias formales

### **4.3. Sanciones**

**4.3.1. imparcialidad e independencia**

**4.3.2. Criterios**

**4.3.3. Publicidad**

## 1. REORGANIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA

### 1.1. Compromiso de las autoridades

La política bromatológica de la Intendencia debe expresarse con claridad y la Dirección asumir el compromiso formal en el más alto nivel de la conducción. Debe asegurarse que los objetivos y la política de la Dirección lleguen a todos los niveles de la organización y que esta sea entendida y mantenida por todos.

### 1.2. Alcance y Objetivos

La Dirección debe garantizar por todos los medios a su alcance, la seguridad alimentaria a los habitantes de la comuna, en todos los puntos y sectores de la cadena productiva.

### 1.3. Rediseño del organigrama

1.3.1. La Dirección de Bromatología debe reorganizarse en una estructura simple y ágil, que comprenda :

#### 1.3.1.1. Departamento de Administración

Debe incluir :

- base de datos propia de todos los comercios
- responsables legales de los mismos
- registros de inspecciones
- plan integral de muestreos

#### 1.3.1.2. Departamento de Inspecciones

Los inspectores deben poseer legajo personal, con acreditación de la capacitación desarrollada anualmente. Su accionar debe ser conforme a procedimientos e instructivos aprobados formalmente por la Dirección.

#### 1.3.1.3. Departamento de legales

Su función es asesorar a la Dirección sobre las acciones a tomar, en los casos de incumplimiento de las reglamentaciones en vigencia y determinar las sanciones que correspondan.

### 1.3.2. Reinscripción de comercios

La actualización es condición primordial para una base de datos. Permite

además planificar la futura estrategia de prevención y control alimentario. El responsable legal de cada comercio debe notificarse de sus obligaciones establecidas en las reglamentaciones vigentes.

Es recomendable, entregar a los responsables legales, copia de las normas correspondientes para cada actividad, con notificación de entrega y a cargo del usuario.

#### 1.3.3. Creación de la base de datos

Resulta del reempadronamiento en 1.3.2.. Deben incorporarse en cada carpeta los registros de las inspecciones, cronogramas de obras y las acciones correctivas y los resultados que las mismas generen.

#### 1.3.4. Diseño de manuales de procedimientos e instructivos de inspección

Las funciones y obligaciones del personal a cargo del control bromatológico deben estar normadas y documentadas, mediante los correspondientes manuales e instructivos, a fin de garantizar competencia técnica y fiabilidad del accionar.

#### 1.3.5. Registros de inspecciones

Deben documentarse y archivarse todas las acciones generadas por el cuerpo de inspectores, debiendo quedar registros tanto en el comercio como en el departamento de Administración. La documentación debe estar disponibles para las auditorías, conservada a resguardo y en perfecto estado.

#### 1.3.6. Plan Municipal de muestreo

El Departamento de Inspecciones debe contar con un plan general rutinario de muestreo, que contemple la investigación bacteriológica y de residuos, de acuerdo al tipo de comercio y producto. Los resultados de los análisis efectuados deben archivarse tanto en el comercio como en el Departamento de Inspecciones.

Es conveniente que exista un registro de laboratorios oficiales o privados aprobados por la Dirección, donde se remitirán las muestras, a fin de normatizar los mismos, en base a parámetros definidos con antelación.

#### 1.3.7. Oficina de auditoría

El funcionamiento del sistema debe ser verificado en forma periódica. La conducción en su más alto nivel debe definir los objetivos y alcances de las auditorías. Las mismas deben incluir a los comercios y a la misma Dirección.

La oficina de auditoría debe ser independiente y conformada por auditores que no pertenezcan al departamento de Bromatología, para garantizar la imparcialidad y fiabilidad de sus informes.

Los resultados de los informes de auditoría deben ser conocidos por el más alto nivel de la conducción y por toda la Dirección y tenidos en cuenta para las acciones correctivas y preventivas. Los resultados de los análisis efectuados deben archivarse en el legajo del comercio, en el Departamento de Inspecciones y en la oficina de auditoría.

## 2. DIFUSIÓN DEL SISTEMA

### 2.1. Explicación del programa de seguridad alimentaria.

El más alto nivel de conducción del municipio debe brindar toda la información necesaria sobre el sistema, por los medios a su alcance y a todos los sectores involucrados, propietarios de comercios, manipuladores de alimentos, transportistas, consumidores, etc..

#### 2.1.1. Seminarios y mesas redondas con asociaciones de comerciantes.

El sector privado debe conocer en profundidad los objetivos y alcances del sistema y las reglas de juego con absoluta transparencia y poder emitir opinión sobre el mismo. Todas las sugerencias, críticas y aportes deben ser tenidos en cuenta y documentados. La Dirección debe considerarlos en la revisión permanente del sistema.

#### 2.1.2. Campañas de información al consumidor.

En el mismo sentido, los consumidores deben conocer la acción municipal en la materia. La dirección debe asegurarse que, por los medios a su alcance, se efectúe amplia divulgación sobre las obligaciones más comunes de expendedores y comerciantes respecto a rotulación de alimentos, fechas de vencimiento, temperaturas de almacenamiento, etc..

## 3. PUESTA A PUNTO Y ENSAYO

### 3.1. Desarrollo de programas de entrenamiento

#### 3.1.1. Cuerpo de inspectores

La inspección sanitaria es definida como un juicio profesional emitido por personal competente. Por lo tanto, la Dirección debe asegurarse que su dotación responsable de las inspecciones, posea cualificación, formación, experiencia adecuada, conocimiento satisfactorio, aptitud para formar juicios profesionales sobre la conformidad con los

requisitos generales, basándose en el exámen de resultados y conocimiento adecuado de la tecnología empleada.

Para ello, debe existir un sistema de formación documentado, que incluya :

- ✿período de iniciación
- ✿período de trabajo supervisado
- ✿formación profesional permanente

### 3.1.2. Manipuladores, expendedores, etc.

El conocimiento de prácticas de higiene y limpieza, por parte de los sectores involucrados en la cadena alimentaria, facilita la seguridad y calidad alimentaria. La Dirección debe auspiciar y organizar cursos de buenas prácticas de manufactura, procedimientos operacionales de sanitización y toda otra actividad vinculante, para entrenamiento y capacitación de operarios, manipuladores de alimentos, expendedores, transportistas, etc. , para el aseguramiento de los objetivos declarados.

### 3.1.3. Equipo de auditores

Los auditores deben ser elegidos por medio de un panel evaluador conformado a tal efecto. La selección de los miembros debe tener en cuenta los atributos personales de los mismos, su educación y entrenamiento, experiencia y capacidad de gestión.

El mantenimiento de su competencia implica actualizar el conocimiento y comprensión de las normas para auditar a los departamentos de la Dirección y a los comercios controlados por esta. Incluye además, capacitación permanente en técnicas para interrogar, evaluar e informar.

## 4. PRESTACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

### 4.1. Evaluación por la Dirección

La Dirección debe evaluar permanentemente el correcto funcionamiento del sistema. Por lo tanto, debe establecer indicadores, es decir magnitudes de medición y registrar y documentar el grado de cumplimiento de los mismos, en períodos determinados de tiempo. Por ejemplo: cantidad de libretas de salud solicitadas por mes, número de infracciones semanales por falta de rotulación, etc., etc..

#### 4.1.1. Acciones preventivas

La Dirección debe establecer las acciones y medidas que por su aplicación tiendan a minimizar los riesgos. Por ejemplo : establecer información cruzada entre los registros

de ocurrencia de enfermedades transmisibles por alimentos ( E.T.A. ) de las unidades hospitalarias con los registros de casas de comidas.

#### 4.1.2. Registros y resultados de muestreos

Los resultados no conformes de análisis de laboratorio, sea sobre productos, aguas o superficies deben considerarse como indicadores, para la evaluación por la Dirección.

#### 4.1.3. Informes de la oficina de auditoría

Constituyen uno de los pilares sobre los que debe asentarse la verificación del funcionamiento del sistema. Las auditorías también pueden ser externas.

#### 4.1.4. Inspecciones cruzadas

Es conveniente establecer convenios con otras municipalidades, para la realización de inspecciones con funcionarios de otros municipios. Estas acciones son recomendadas cuando hay que evitar situaciones de compromiso o amistad y favorecen el mejor funcionamiento del sistema. La información que generan las mismas es sumamente valiosa.

#### 4.1.5. Acciones correctivas

Establecidas las no conformidades conviene que la responsabilidad y autoridad para la acción correctiva esté definida. Es aconsejable registrar, analizar y corregir de inmediato la desviación y generar acción correctiva a largo plazo para evitar la repetición del problema. Entre estas últimas se incluyen :

##### 4.1.5.1. Cronogramas de obras

Son compromisos documentados con plazos establecidos para resolver no conformidades. Estas evidencias objetivas deben archivarse en el legajo del comercio involucrado y ser motivo de especial seguimiento y evaluación por parte de la Dirección.

##### 4.1.5.2. Plan de vigilancia

Cuando la no conformidad comprenda al punto 1.3.6., el comercio involucrado debe ser objeto de especial muestreo de vigilancia, hasta que las causas que motivaron su inclusión sean subsanadas. Los registros resultantes de los desvíos deben archivarse en el legajo del comercio.

#### 4.2. Evaluación por el consumidor

Generalmente, el consumidor rara vez ofrece voluntariamente su disconformidad por un

producto alimenticio que no satisface sus necesidades. La Dirección debe estimular a la población a expresar su insatisfacción, que constituye una medición fundamental para el funcionamiento y la evaluación del servicio. Son herramientas :

#### 4.2.1. Denuncias 0800

Constituye un medio ágil y efectivo para detectar no conformidades. Preserva la identidad del consumidor, generalmente re reacio a darse a conocer. Deben registrarse y verificarse todas las acciones de este origen.

#### 4.2.2. Denuncias formales

La Dirección debe apoyar a los consumidores que deseen manifestar su insatisfacción formalmente. La documentación que resulta de estos actos es relevante y debe archivar en el legajo del comercio involucrado.

#### 4.3. Sanciones

La Dirección debe velar por el cumplimiento de las reglamentaciones vigentes. El más alto nivel de la conducción debe asegurarse que los objetivos y la política de la Dirección en tal sentido, llegue a todos los niveles de la organización y que esta sea entendida y mantenida por todos. Por lo tanto los incumplimientos en tal sentido deben contemplar :

##### 4.3.1. imparcialidad e independencia

Las sanciones deben basarse en la fiabilidad de quien las aplica. Para merecer confianza la Dirección debe ser imparcial e independiente.

##### 4.3.2. Criterios

En todo caso, el criterio de las sanciones debe basarse en la prevención y no en la represión. El *decomiso de un producto implica la restricción de su uso, para preservar la salud del consumidor*, más allá del perjuicio económico que ocasiona al comerciante.

Para el caso de transgresiones donde no está en riesgo la salud de la población, la política de la Dirección debe apuntar a las multas y no a las clausuras, para mantener la fuente laboral abierta.

##### 4.3.3. Publicidad

Para información de los clientes y como aliento a quienes se esfuerzan por ofrecer alimentos de calidad, la Dirección debe estimular la excelencia, publicitando los nombres y direcciones de los comercios que son pasibles de sanciones, por incumplimiento

de las normas vigentes. De esta manera, el verdadero castigo lo ejercerá quien es la razón de su existencia: *El consumidor*.

**Carlos Luis Reynoso**

**Quality Manager**, Deutsche Gesellschaft für Qualität ( DGQ - Asociación Alemana de la Calidad )

**Especialista en Calidad Industrial en Alimentos**, Universidad Nacional de San Martín.

**Médico Veterinario**, Facultad de Ciencias Veterinarias de La Plata, Universidad Nacional de La Plata.

**Técnico en Control bromatológico**, Facultad de Bromatología de Gualeguaychú, Universidad Nacional de Entre Ríos.

**creynoso@arnet.com.ar**