



## **ANEXO 7**

---

# GESTIÓN DE RIESGOS EN PROVEEDORES DE SERVICIOS

## ANEXO 7 | GESTIÓN DE RIESGOS EN PROVEEDORES DE SERVICIOS

Las organizaciones que proveen algún servicio a la industria alimentaria también deberán ser incluidos en la evaluación de riesgos asociados al proveedor. Evaluando el impacto y ocurrencia de riesgos de calidad, inocuidad y de fraude alimentario, así como económicos, ambientales y legales, que pudieran afectar el producto final y al desempeño de la organización que los contrata. Algunos ejemplos de servicios que pudieran ser relevantes para el Sistema de gestión de inocuidad alimentaria son los siguientes:



Figura 1. Servicios contratados en la industria alimentaria

Al igual que los ingredientes y empaques, la evaluación de riesgos de proveedores de servicios deberá llevar a la definición de criterios para realizar una aprobación y seguimiento de estos, los cuales pueden definirse en función del riesgo, algunos elementos que pudieran tenerse en consideración en la evaluación son los siguientes:

- Considerar el riesgo para la inocuidad de los productos.
- Considerar el cumplimiento de requisitos legales específicos.
- Considerar los riesgos potenciales para la seguridad del producto, es decir, defensa alimentaria.
- Entre otros que la organización determine.

Al determinarse el nivel de riesgo de cada proveedor de servicio, será posible determinar las especificaciones que serán requeridas para considerar en cumplimiento la entrega o generación de un servicio.

Las especificaciones del servicio requerido pueden ser documentadas a través de un contrato de servicio prestado, el cual será el medio de comunicación de los requisitos establecidos, por ejemplo:

- Requisitos legales que un proveedor debe cumplir (p. ej., uso de químicos para fumigación en un controlador de plagas, permisos de disposición de residuos)
- Acreditaciones requeridas (p. ej., métodos de laboratorios acreditados, organismo de certificación acreditado)
- Certificaciones (p. ej. GFSI, ISO, etc.)
- Experiencia (competencia en la prestación del servicio específico)
- Requisitos de formación o competencia (p. ej., BPM en personal del servicio de comedor, competencia del asesor o consultor).

La evaluación de riesgos en los servicios prestados dentro de la industria de los alimentos, pudieran evaluarse mediante una matriz de riesgos al igual que las materias primas y empaques. El enfoque qué esté tendrá, podrá ser determinado por la organización considerando la probabilidad de que el riesgo se presente y la gravedad de qué esté pudiera generar en el producto terminado, para obtener así un nivel de riesgo.

Servicio	Riesgo potencial	Probabilidad	Gravedad	Nivel de riesgo
<b>Lavandería</b>	Ropa de protección inadecuada para la manipulación de alimentos que pudiera contaminar el producto manipulado. - Uso de detergentes no autorizados - Tiempos de lavado insuficientes para asegurar su limpieza.	Bajo	Medio	Riesgo bajo
<b>Control de plagas</b>	Programa de control de plagas deficiente debido a la falta de competencia del proveedor. - Personal incompetente. - Dosis de plaguicidas inadecuadas. - Controles de prevención ineficientes. - Uso de productos químicos no aprobados. - Falta de registros.	Alto	Alto	Riesgo alto

Tabla 1. Ejemplo de evaluación de riesgos en proveedores de servicio

Al concluir la evaluación de riesgos en los servicios es posible determinar las especificaciones que serán documentadas en los contratos del servicio prestado y las actividades de seguimiento con el proveedor para asegurar la consistencia y desempeño.

Servicio	Riesgo potencial	Probabilidad	Gravedad	Nivel de riesgo
<b>Lavandería</b>	Riesgo bajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección de uniforme.</li> <li>• Auditoría interna al proceso.</li> </ul>	Diariamente - Mensualmente	Supervisor de producción - Coordinador de calidad
<b>Control de plagas</b>	Riesgo alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de vigencia de licencia sanitaria y constancias de capacitación.</li> <li>• Revisión del cumplimiento al calendario de actividades.</li> <li>• Revisión de fichas técnicas, hojas de seguridad y registro sanitario de los plaguicidas antes de utilizar.</li> </ul>	Anualmente - Mensualmente	Compras - Coordinador de calidad

Tabla 2. Ejemplo de evaluación del desempeño al proveedor del servicio

Existen organizaciones que tercerizan alguna etapa del proceso de fabricación de su producto, es decir, cuando una etapa del proceso se elabora en otra planta. El sitio que elabora dicha etapa se considera como proveedor de servicios de procesos tercerizados, inclusive debería ser considerado bajo nivel de riesgo crítico, y al igual que los demás proveedores, se deberá realizar una gestión adecuada para que no comprometa la inocuidad, calidad, legalidad o autenticidad del producto. La aprobación de este tipo de proveedores deberá realizarse mediante las mismas metodologías establecidas por la organización.

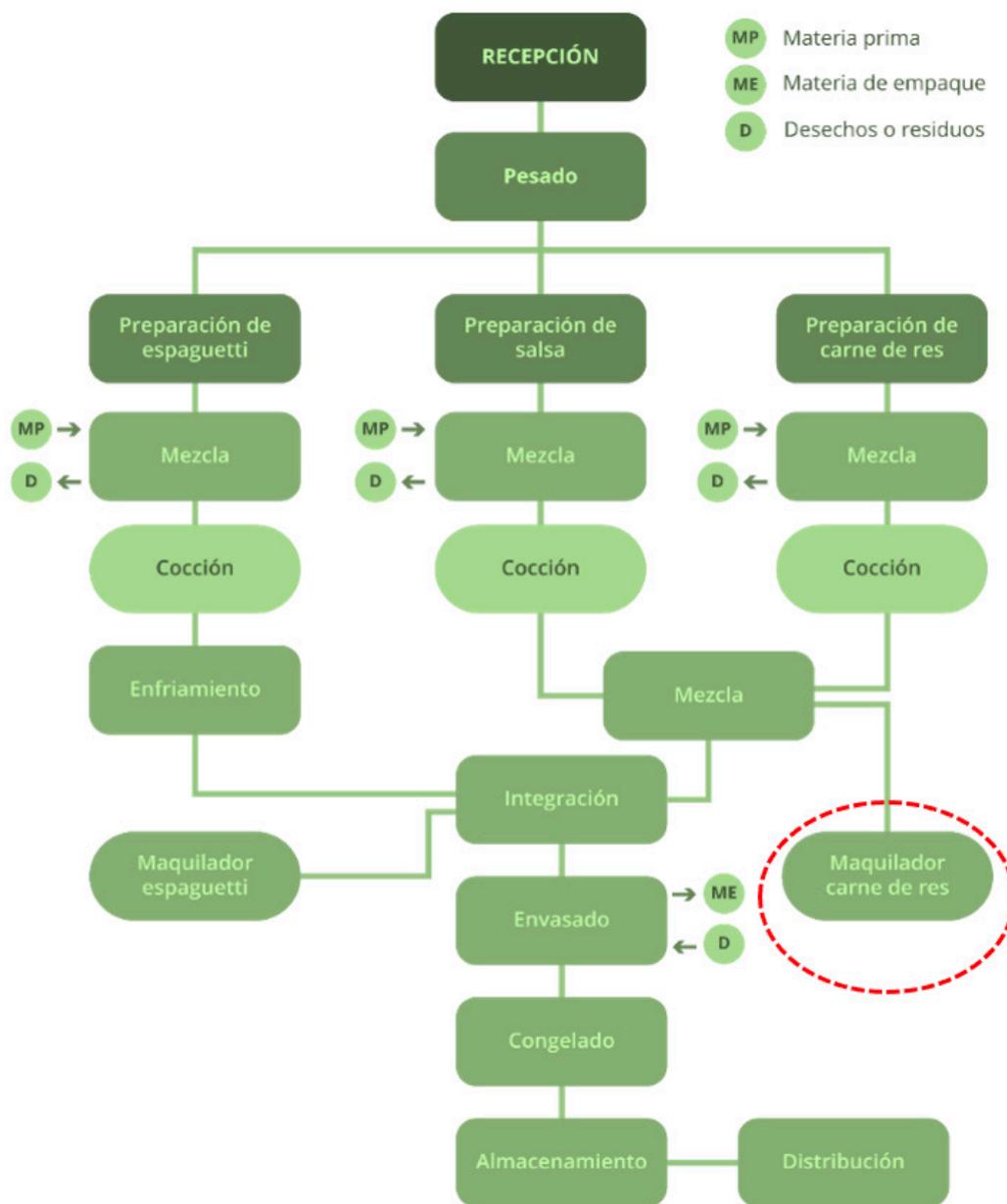


Figura 2. Ejemplo de flujo de proceso fabricación de "Espagueti en salsa boloñesa" indicando un proceso subcontratado.