



Food Store Quality Standard

Estándar de inspección para evaluar la seguridad alimentaria y el cumplimiento de la normativa de los alimentos en los comercios minoristas

Versión 3



Food Store Quality Standard

La Food Store Quality Association (FSQA) publica información, opiniones y boletines según su leal saber y entender, pero no puede asumir ninguna responsabilidad por los errores, omisiones o datos posiblemente engañosos que se encuentren en sus publicaciones, sobre todo en este documento.

El propietario de este estándar es:

© Food Store Quality Association

Todos los derechos reservados. Todas las publicaciones están protegidas por las leyes internacionales de derechos de autor. Queda prohibido y sujeto a acciones legales todo tipo de uso no autorizado sin el consentimiento expreso por escrito del propietario del estándar FSQS. Esto se aplicará también a la reproducción del material con una fotocopidora, la inclusión en una base de datos electrónica/software o la reproducción de dicha información en CD-ROM.

No se realizará ninguna traducción sin el permiso oficial del propietario del estándar FSQS.

AGRADECIMIENTOS

La asociación Food Store Quality Association (FSQA) desea agradecer a las siguientes personas su valiosa contribución a la revisión del estándar:

Sylvie Aussant	Franprix (Francia)
Bertrand Bouf	Cora (Francia)
Anne Groguenin	Leader Price (Francia)
Raphaëlle Broussin	Groupe Carrefour (Francia)
Joyce Amah	Promocash (Francia)
Cécile Minard	Groupe Carrefour (Francia)
Charlène Chalon	Monoprix (Francia)
Yvan Chamielec	Monoprix (Francia)
Jean-Charles Delvas	Auchan (Francia)
Pierre De Ginestel	Auchan (Francia)
Nadir DJEBAILI	Groupe Casino (Francia)
David Legoff	Groupe Casino (Francia)
Sophie Reveilhac	Coopérative U Enseignes (Francia)
Sylvie Vaissaire	Coopérative U Enseignes (Francia)
Alicia Elfitesse	Groupement Les Mousquetaires (Francia)
Olivier Touze	Groupement Les Mousquetaires (Francia)
Aurélie Perrot	Groupe E.Leclerc (Francia)
Laeticia Magre	Groupe E.Leclerc (Francia)
Florence Foucher	Groupe In Vivo (Francia)
Laure-Amandine Carrois	Groupe In Vivo (Francia)
Emmanuelle Bourdeaux	Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution (Francia)
Emilie Tafournel	Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution (Francia)
Jean-Philippe Martin	Mérieux NutriSciences (Francia)
Patrick Hognon	Representante de los organismos de inspección (Francia)
Pauline Maigrat	Food Store Quality Association

La asociación Food Store Quality Association (FSQA) también quiere dar las gracias a las tiendas, a los organismos de inspección y a los inspectores.

RESUMEN

PARTE 1: PROTOCOLO DE INSPECCIÓN	7
1. HISTORIA DEL ESTÁNDAR FOOD STORE QUALITY STANDARD	7
1.1 HISTORIA DEL ESTÁNDAR RAS	7
1.2 HISTORIA DEL ESTÁNDAR FOOD STORE QUALITY STANDARD	7
2. INTRODUCCIÓN	8
2.1 OBJETIVO Y CONTENIDO DEL PROTOCOLO DE INSPECCIÓN	8
3. ALCANCE DE LA INSPECCIÓN	8
4. VISITA CORPORATIVA E INSPECCIÓN DE LA TIENDA: FRECUENCIA Y DURACIÓN	10
4.1 VISITA CORPORATIVA A LA SEDE DEL MINORISTA	10
4.2 INSPECCIÓN DE LA TIENDA	11
4.3 DETERMINACIÓN DE LA FRECUENCIA DE LAS INSPECCIONES	11
4.4 DURACIÓN DE LAS INSPECCIONES	12
5. EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS: PRINCIPIOS Y PARTICULARIDADES	12
5.1 LA GUÍA DE INTERPRETACIÓN DEL INSPECTOR	13
5.2 LOS DIFERENTES TIPOS DE REQUISITOS Y LA CALIFICACIÓN	13
5.2.1 Elementos	13
5.2.2 Elementos del sistema	13
5.2.3 Elementos KO	14
5.2.4 Elementos de alerta	15
5.2.4.1 El elemento “Retirada eficaz de productos en caso de alerta”	15
5.2.4.2 El elemento “Alerta de reenvasado”	15
5.2.4.3 El elemento “Alerta de aprobación”	16
5.2.5 Doble deducción de puntos	16
5.2.6 Calificación N/E	17
5.2.7 Calificación N/A	17
5.3 LOS CAMPOS DE MEDICIÓN	17
5.3.1 Campos de medición de la temperatura	17
5.3.2 Campos de medición de superficies sucias	18
5.3.3 Campos de medición para productos caducados	18
5.3.4 Campos de medición para las referencias cuyo etiquetado no se ajusta a la seguridad alimentaria de los alimentos	19
5.4 CÁLCULO DE LA PUNTUACIÓN DE LA DECLINACIÓN	19
5.5 CÁLCULO DE LA PUNTUACIÓN DE LA ACTIVIDAD	20
5.6 CÁLCULO DE LA PUNTUACIÓN DE LA TIENDA	20
5.7 PUNTUACIÓN ESTANDARIZADA	20
5.7 PUNTUACIÓN	21
6. PROCESO DE INSPECCIÓN DE LAS TIENDAS	21
6.1 SELECCIÓN DEL ORGANISMO DE INSPECCIÓN	21
6.2 PREPARACIÓN DE LA INSPECCIÓN DE LA TIENDA	22
6.3 INTERVALOS DE TIEMPO DE INTERVENCIÓN	22

6.4 PLAN DE INSPECCIÓN ESTÁNDAR	22
6.4.1 Contacto con la organización.....	23
6.4.2 Comparación de la evaluación de documentos y la inspección sobre el terreno.....	23
6.4.3 Preparación de las conclusiones.....	23
6.4.4 Reunión de clausura	23
7. REDACCIÓN DEL INFORME DE INSPECCIÓN	24
8. EMISIÓN DEL INFORME.....	24
9. PROCEDIMIENTO DE RECURSO Y RECLAMACIÓN	25
10. PROPIEDAD Y USO DEL LOGOTIPO Y DEL ESTÁNDAR FOOD STORE QUALITY STANDARD.....	25
11. PROPIEDAD DEL INFORME DE INSPECCIÓN	26
12. REVISIÓN DEL ESTÁNDAR	26

PARTE 2: REQUISITOS.....28

PARTE 3: REQUISITOS PARA LOS ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN, LOS ORGANISMOS DE INSPECCIÓN Y LOS INSPECTORES. PROCESO DE INSPECCIÓN Y ACREDITACIÓN DEL FSQS37

0. INTRODUCCIÓN	37
1. REQUISITOS PARA LOS ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN	37
1.1 REQUISITOS GENERALES	37
1.2 FORMACIÓN DEL COMITÉ DE ACREDITACIÓN (O PERSONA COMPETENTE).....	37
1.3 COMPETENCIAS DEL EVALUADOR DEL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN.....	37
1.4 FRECUENCIA DE LAS EVALUACIONES DE LOS ORGANISMOS DE INSPECCIÓN	38
1.5 ACREDITACIÓN DE UN ORGANISMO DE INSPECCIÓN DE ÁMBITO INTERNACIONAL	39
1.6 CONDICIONES PARA RECUPERAR LA ACREDITACIÓN TRAS LA RETIRADA O LA SUSPENSIÓN.....	39
2. REQUISITOS PARA EL ORGANISMO DE INSPECCIÓN.....	39
2.1 REQUISITOS GENERALES	39
2.2 REQUISITOS ESPECÍFICOS DE IMPARCIALIDAD.....	39
2.3 RESPONSABILIDADES DEL ORGANISMO DE INSPECCIÓN.....	40
2.4 PROCESO DE ACREDITACIÓN DE LA ISO/IEC 17020 PARA EL FSQS	41
2.5 FIRMA DEL CONTRATO CON EL PROPIETARIO DEL ESTÁNDAR FSQS.....	41
2.6 TRANSFERENCIA DE LA ACREDITACIÓN.....	41
2.7 DESIGNACIÓN DEL INSTRUCTOR DEL FSQS.....	42
2.7.1 Funciones y responsabilidades del instructor del FSQS.....	42
2.7.2 Selección y cualificación del instructor del FSQS.....	42
2.7.3 Formación del FSQS para instructores.....	43
2.8 NOMBRAMIENTO DE UN CORRESPONSAL MINORISTA.....	44
3. COMPETENCIAS Y EXPERIENCIA DEL INSPECTOR.....	44
3.1 PRINCIPIO.....	44
3.2 COMPETENCIAS Y EXPERIENCIA REQUERIDAS	44
3.2.1 Competencias requeridas.....	44
3.2.2 Experiencia requerida.....	45
4. SELECCIÓN Y CUALIFICACIÓN DE LOS INSPECTORES	45
4.1 PRINCIPIO.....	45
4.2 SELECCIÓN DE INSPECTORES.....	45

4.3 PROCESO DE FORMACIÓN INICIAL Y CUALIFICACIÓN DEL INSPECTOR	45
4.4 CAMBIO DEL ORGANISMO DE INSPECCIÓN	46
5. FORMACIÓN DE INSPECTORES	46
5.1 PRINCIPIO	46
5.2 FORMACIÓN INICIAL	47
5.3 FORMACIÓN CONTINUA	47
6. VIGILANCIA DEL INSPECTOR	47
6.1 PRINCIPIO	47
6.2 VIGILANCIA MEDIANTE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES DE INSPECCIÓN	48
6.3 VIGILANCIA DE LAS INSPECCIONES “IN SITU”	48
7. DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN, FORMACIÓN, CUALIFICACIÓN Y	
VIGILANCIA	50
PARTE 4: INFORMES Y ANEXOS	51
1. INTRODUCCIÓN	51
2. ELABORACIÓN DE INFORMES SOBRE LA VISITA CORPORATIVA A LAS SEDES DE LOS MINORISTAS	51
2.1 PORTADA	51
2.2 SEGUNDA PÁGINA: DATOS DE LA INSPECCIÓN REALIZADA	52
2.3 DETALLE DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA	52
3. INFORMES DE INSPECCIÓN DE TIENDAS	52
3.1 PORTADA	52
3.2 SEGUNDA PÁGINA: DATOS DE LA INSPECCIÓN REALIZADA	53
3.3 RESUMEN GENERAL	53
3.4 RESUMEN POR ACTIVIDADES	54
3.5 DETALLES DE LAS CARACTERÍSTICAS INSPECCIONADAS	54

Parte 1: Protocolo de inspección

1. Historia del estándar Food Store Quality Standard

1.1 Historia del estándar RAS

El estándar RAS surge del deseo de los principales minoristas del sector alimentario francés, miembros de la Federación Francesa de Comercio y Distribución (FCD), de obtener una medida objetiva del grado de control de la seguridad alimentaria de los productos alimentarios que se venden en sus tiendas.

Se ha elaborado una lista de requisitos para crear una “herramienta” única, imparcial, objetiva y reconocida, así como una guía de interpretación que permita a los organismos de inspección y a los inspectores cualificados realizar correctamente estas evaluaciones (inspecciones).

El estándar RAS es el resultado de la puesta en común de los conocimientos y la experiencia de los diversos minoristas miembros de la FCD; los requisitos que se han utilizado se han estructurado y organizado en una jerarquía siguiendo un enfoque matricial. Este método ha permitido que el estándar RAS se utilice por igual en los supermercados, donde las actividades de venta se realizan a veces en su totalidad como autoservicio del consumidor, y en los hipermercados, que son más grandes y utilizan una mayor variedad de conceptos de venta al por menor.

La experiencia, los cambios en la legislación y el deseo de internacionalizar la norma han hecho necesario trabajar en una revisión del estándar RAS (versión 2). Se ha elaborado un cuestionario detallado y extenso que ha permitido a todas las partes interesadas participar en el desarrollo de la versión nueva. Este cuestionario se envió por correo electrónico en 2012 a los organismos de inspección y a los minoristas que trabajan con la versión 2 del RAS, lo que permitió a todos los implicados formar parte del proceso. Todos los cuestionarios cumplimentados se sometieron a un análisis detallado.

El análisis de los cuestionarios, asociado a las aportaciones recibidas por todas las partes interesadas, dio lugar a la definición de los siguientes objetivos, que fueron la base de la revisión del estándar RAS:

- Excluir las duplicaciones.
- Comprobar la claridad de los requisitos.
- Proporcionar notas sobre la guía de interpretación.
- Adaptar el estándar a las prácticas y los procesos nuevos de la tienda.
- Adaptar el estándar a la legislación y normativa vigentes.
- Optimizar la interpretación y calificación de las desviaciones en función de los riesgos para la seguridad alimentaria.
- Integrar todas las notas de la doctrina.
- Internacionalizar el estándar.

1.2 Historia del estándar Food Store Quality Standard

Con el objetivo de internacionalizar el estándar RAS, la marca IFS lo revisó y “asumió”, lo que dio lugar a la norma IFS Food Store, que se aplicó desde el 1 de enero de 2014 hasta el 31 de

diciembre de 2018. La asociación Food Store Quality Association “asumió” dicha norma durante el año 2018, lo que dio lugar al estándar Food Store Quality Standard (FSQS), que se pudo aplicar a partir del 15 de enero de 2019.

Estos son los objetivos principales de dicho estándar:

- Establecer una norma común con un sistema de evaluación uniforme.
- Trabajar con organismos de inspección acreditados e inspectores cualificados.
- Garantizar la comparación y la transparencia entre las tiendas de los minoristas.

Además, otro de los objetivos del estándar FSQS es medir la evaluación de la seguridad alimentaria y el cumplimiento de la normativa de los productos alimentarios en los distintos establecimientos, en referencia a las buenas prácticas de higiene de la profesión, a los requisitos de la normativa vigente en cada país y a los planes de control sanitario de los minoristas. Los resultados de las inspecciones del FSQS también permiten a los distintos comercios y minoristas poner en marcha planes de actuación y mejora adecuados, destinados a aumentar el nivel de seguridad alimentaria para los consumidores.

La versión 2.1 del estándar FSQS entra en vigor el 1 de enero de 2021.

2. Introducción

2.1 Objetivo y contenido del protocolo de inspección

En este protocolo de inspección se describen los requisitos específicos que se les exigen a las organizaciones que participan en las inspecciones del FSQS.

El objetivo del protocolo es definir los criterios que debe seguir un organismo de inspección que realice inspecciones según los requisitos del FSQS, de acuerdo con la norma de acreditación ISO/IEC 17020.

Solo los organismos de inspección acreditados según dicha norma como tipo A o C para el FSQS, y que hayan firmado un acuerdo con el propietario del estándar, pueden realizar inspecciones según el estándar FSQS. Los requisitos del FSQS para los organismos de inspección se describen claramente en la parte 3 de este documento.

La asociación FSQA deberá notificar cualquier cambio en el estándar a los organismos de acreditación y de inspección.

3. Alcance de la inspección

El FSQS es un estándar que sirve para inspeccionar las actividades alimentarias en los comercios minoristas.

El alcance de la inspección incluirá las actividades que se describen a continuación (véase también el anexo 1 de la parte 4).

Introducción de las actividades de venta al por menor que se van a auditar:

- Servicios de gestión y asistencia
- Carnicería

- Charcutería, asador, servicio de comidas preparadas sin producción
- Queso o productos lácteos
- Servicio de catering
- Asador, comida caliente, pizzas
- Bocadillos y sándwiches
- Pescado fresco
- Catering y sushi
- Panadería y repostería
- Terminales de cocina (panadería/pastelería) y venta de pastelería
- Tartas y pastelería
- Restaurante
- Frutas y vegetales
- Productos industriales de autoservicio
- Productos de consumo alimentario
- Entrega a domicilio
- Servicio sin salir del coche
- Promociones
- Otros

Las gasolineras, los autoservicios de venta al por mayor y los establecimientos que solo proporcionan servicios sin salir del coche también forman parte del alcance del FSQS.

Se evaluarán todas las actividades alimentarias (incluidos los complementos alimenticios) dirigidas a los consumidores, con independencia de que las gestione directamente el establecimiento o un proveedor de servicios subcontratado (como en el caso de los puestos con licencia, evaluados en la actividad “Otros”, excepto la actividad “Catering y sushi”), o de que sean permanentes o temporales (como las promociones).

Durante la visita preparatoria del minorista se definirá si las actividades que no se conceden realmente (cobro y facturación por separado, alquiler del local, gestión independiente, incluido el personal y el equipo) entran o no en el alcance de la inspección.

No se incluyen en el alcance de la inspección las actividades de restauración institucional, los alimentos para mascotas (venta de alimentos destinados a los animales de compañía), los productos de higiene y cuidado personal, y los productos de belleza y cosméticos (excluidos los suplementos alimenticios).

La restauración comercial y otras actividades (por ejemplo, recogida en tienda, entregas a pie, etc.) se incluirán en el alcance de la inspección cuando las realice la misma persona jurídica y en el mismo emplazamiento o centro comercial, bajo la responsabilidad de la tienda o el director y la marca del minorista.

Con el fin de adaptarse lo mejor posible al funcionamiento de los diferentes tipos de tiendas implicadas (tamaño, concepto, división de actividades, etc.), el estándar FSQS permite la posibilidad de evaluar distintas declinaciones de una misma actividad. Una declinación es, pues, una duplicación de la evaluación de una actividad para desglosar las desviaciones que se han observado según la responsabilidad correspondiente; por ejemplo, en la actividad “Productos industriales de autoservicio”, se pueden prever las siguientes declinaciones: “Autoservicio de productos frescos” y “Autoservicio de productos congelados”.

El alcance de la inspección incluye todas las declinaciones (a veces solo una) de todas las actividades de la tienda. Dicho alcance se definirá y aprobará entre la tienda (o la sede del minorista) y el organismo de inspección antes de realizar la inspección. Se deberá definir de forma clara e inequívoca en el acuerdo entre la tienda (o la sede del minorista) y el organismo de inspección, así como en el informe de inspección.

Si las preparaciones o los procesos de venta no figuran en el acuerdo, se evaluarán en la actividad “Otros”.

4. Visita corporativa e inspección de la tienda: frecuencia y duración

4.1 Visita corporativa a la sede del minorista

Esta reunión entre un organismo de inspección (que ha seleccionado el minorista) y el departamento central de calidad del minorista ofrecerá la oportunidad, si es necesario, de validar la elección de los elementos del sistema (véase el capítulo 5.2.2) y la comunicación de la información operativa clave del minorista (sistema de gestión de la seguridad alimentaria derivado, entre otros, del plan de control sanitario que ha desarrollado el departamento central de calidad).

El inspector debe presentar el mismo perfil como referente sin serlo, a la vez que expone los requisitos previos necesarios para la vigilancia mediante la revisión de los informes de inspección. Esta reunión se celebrará al menos una vez al año. El minorista puede solicitar una reunión corporativa cada vez que se realicen cambios importantes en su sistema de gestión de la seguridad alimentaria de los productos alimentarios o cuando haya que validar otros elementos del sistema.

N.B.: No hará falta hacer esta visita corporativa a la sede del minorista sobre todo cuando, por ejemplo, las tiendas gestionen de forma exclusiva los procedimientos y la gestión de la calidad y la seguridad alimentaria de los productos alimentarios.

La visita corporativa se realiza con cita previa, como se indica a continuación:

- En un primer momento, el minorista proporciona al organismo de inspección una lista de elementos del sistema, así como de los elementos de funcionamiento.
- Durante la visita, el organismo de inspección valida la fiabilidad de estas elecciones. El inspector deberá ser capaz de evaluar lo siguiente:
 - La existencia y adecuación de los puntos requeridos en los elementos seleccionados.
 - La creación centralizada de estos a nivel minorista.
 - Las condiciones de entrega de la información a las tiendas. En algunos casos, puede que el inspector recurra a métodos de muestreo.

El organismo de inspección adapta la duración de la visita corporativa en función del número de elementos del sistema y el contenido que se debe evaluar.

Al final de la visita, el inspector emite un informe con el siguiente formato (como mínimo):

Título del elemento del sistema seleccionado, calificación (aceptado o no) y comentarios. (Véase la sección de informes de la parte 4).

Si un elemento del sistema seleccionado no se consigue en su totalidad (calificación B, C o D), la puntuación obtenida (por el minorista) se añade automáticamente a todas las inspecciones de la tienda hasta que se pueda realizar una evaluación (visita corporativa) nueva.

En el informe también se proporciona el alcance de las tiendas en las que se aplican dichos elementos del sistema.

El organismo de inspección envía este informe al minorista en los 15 días laborables siguientes a la visita corporativa.

Cada minorista se compromete a presentar dicho informe con la mayor brevedad posible a todos los organismos de inspección con los que haya firmado acuerdos para la inspección de tiendas.

Los minoristas o las tiendas notificarán a los organismos de inspección con los que hayan firmado acuerdos cualquier cambio en las evaluaciones de los elementos del sistema seleccionados, así como cualquier modificación en los sistemas de gestión de la seguridad alimentaria, siempre que sea necesario.

También les notificarán cualquier actualización del PCS y de los procedimientos a medida que se vayan aplicando en las tiendas.

Aunque la comunicación de las operaciones específicas del minorista (horarios de apertura, métodos de comunicación, independencia o vínculos entre el departamento de calidad de la sede central y el representante de calidad de la tienda, etc.) no se incluye en el protocolo, se deberá mencionar en el acuerdo entre el minorista o la tienda y el organismo de inspección.

4.2 Inspección de la tienda

La inspección de la tienda es la evaluación que permite valorar el control sanitario a través del proceso de inspección por parte de una organización “reconocida” (véase Parte 3: Requisitos para los organismos de acreditación, los organismos de inspección y los inspectores. Procesos de inspección y acreditación del FSQS).

Las intervenciones en las tiendas se pueden realizar sin previo aviso o con previo aviso. Los términos y condiciones se definirán entre el organismo de inspección y el minorista o la tienda.

El concepto de “intervención sin previo aviso” se entiende como parte de una inspección programada (a discreción del inspector).

Entre las inspecciones sin previo aviso se incluyen intervenciones anunciadas al establecimiento con una antelación mínima de un mes.

Los conceptos de “con previo aviso” o “sin previo aviso” se incluirán en el informe de inspección (véase la sección de informes de la parte 4).

4.3 Determinación de la frecuencia de las inspecciones

La frecuencia mínima requerida es de una inspección al año por tienda. Las tiendas o los minoristas pueden determinar un número mayor de frecuencia. Esta información se transcribirá en el acuerdo entre la tienda o el minorista y el organismo de inspección que haya seleccionado.

Dicha frecuencia también se puede revisar y aumentar.

4.4 Duración de las inspecciones

Los organismos de inspección disponen de un sistema adecuado para estimar el tiempo necesario para realizar una inspección en una tienda (véase el capítulo 6.4: Plan de inspección estándar).

El tiempo necesario para realizar una inspección completa depende de lo siguiente:

- La superficie de la tienda.
- El alcance de la inspección: actividades realizadas y declinaciones que se deben tener en cuenta.
- La existencia, el número y el tipo de elemento del sistema inspeccionado durante la visita corporativa (si falta el elemento del sistema, el tiempo de inspección se ampliará en consecuencia).

La duración de la inspección de una tienda puede variar:

- Tiendas con una superficie total de venta al público inferior a 2000 m²: duración de 1 a 5 horas según el número de actividades encontradas y declinaciones inspeccionadas
- Tiendas con una superficie total de venta al público de 2000 a 5000 m²: duración de 4 a 7 horas según el número de actividades encontradas y declinaciones inspeccionadas
- Tiendas con una superficie total de venta al público de 5000 a 10 000 m²: duración de 7 a 12 horas según el número de actividades encontradas y declinaciones inspeccionadas
- Tiendas con una superficie total de venta al público de más de 10 000 m²: duración mínima de 12 horas según el número de actividades encontradas y declinaciones inspeccionadas

5. Evaluación de los requisitos: principios y particularidades

La evaluación se utiliza para medir la conformidad, la desviación o la no conformidad en relación con los requisitos del FSQS mediante la guía de interpretación del inspector.

El estándar incluye cuatro tipos de requisitos:

- Elementos
- Elementos del sistema
- Elementos KO (nocaut)
- Elementos de alerta

A continuación, se explican en detalle los distintos tipos de requisitos y su puntuación.

5.1 La guía de interpretación del inspector

La guía de interpretación del FSQS es una herramienta que permite a los inspectores especificar las condiciones para evaluar los elementos y calificar las desviaciones observadas como “B”, “C”, “D”, “KO” o “Alert”.

Las normativas cambian con frecuencia. Es posible que normativas nuevas modifiquen o completen las normativas vigentes en el momento de la elaboración de este estándar. Es responsabilidad del lector encontrar las versiones más recientes de las normativas aplicables.

El inspector está obligado a indicar (en la reunión de cierre y en la gestión del minorista) cualquier situación de riesgo sanitario (calidad, seguridad y legalidad), incluso si dichas situaciones no se mencionan en la guía de interpretación.

Dicha guía se encuentra disponible en las oficinas de la FSQA.

5.2 Los diferentes tipos de requisitos y la calificación

5.2.1 Elementos

Los elementos representan la mayor parte de los requisitos del FSQS.

El inspector evaluará la conformidad con dichos requisitos o la desviación de estos.

En la inspección del FSQS, hay cuatro posibilidades de calificación. Los puntos se otorgan para cada requisito de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 1: Puntuación de los elementos

Observaciones	Resultado de la evaluación	Puntos
Conformidad plena con el requisito	A	20 puntos
Conformidad casi plena con el requisito, pero se encontró una pequeña desviación	B (desviación)	15 puntos
Solo se ha aplicado una pequeña parte del requisito	C (desviación)	5 puntos
El requisito no se ha aplicado	D (desviación)	0 puntos

El inspector deberá explicar con precisión todas las puntuaciones de B, C y D en el informe de inspección.

5.2.2 Elementos del sistema

Los elementos del sistema son los requisitos que gestionan y controlan los departamentos corporativos de los minoristas (calidad, etc.).

Se evalúan durante la visita corporativa de la sede del minorista (véase el capítulo 4.1) y no durante la inspección de la tienda.

Durante dicha visita corporativa, los elementos que se han propuesto y seleccionado como “elementos del sistema” se evalúan y puntúan según las mismas condiciones que se han descrito antes (calificación: A, B, C y D).

Se identifican en el material de inspección con la indicación “Elemento del sistema” y no se volverán a evaluar durante la inspección de la tienda. La calificación de estos requisitos durante las inspecciones de las tiendas corresponde a la calificación obtenida durante la última visita corporativa de la sede del minorista.

5.2.3 Elementos KO

En el FSQS, hay requisitos específicos que se definen como “requisitos KO”. Se identifican como de gran importancia para la seguridad alimentaria de los alimentos, ya que pueden poner en peligro la salud o la seguridad de los consumidores en caso de que presenten no conformidad. Estos elementos KO se pueden evaluar como conformes (A), no conformes (D) o no aplicables (N/A).

Si el inspector detecta durante la inspección que la tienda no aplica estos requisitos de elementos KO, conllevará una considerable deducción de puntos.

En todos los casos, se llevará a cabo una inspección completa y se evaluarán todos los requisitos para proporcionar a la tienda una visión general de su nivel.

En el FSQS, los siguientes nueve elementos son elementos KO:

Tabla 2: Elementos KO

N.º de elementos	Requisitos
56	Segregación e identificación de los productos afectados por una alerta; visualización de las retiradas en curso
107	No hay contaminación cruzada que pueda suponer un riesgo directo para
121	Cumplir con las fechas de caducidad o de consumo preferente recomendadas de los ingredientes y productos sin envasar, y no cambiar la fecha a una posterior
19/139	No se produce una rotura de la cadena de refrigeración o de calentamiento que pueda causar un riesgo para la seguridad alimentaria
157	Aplicación de un período de conservación (fecha de caducidad) que no se ha validado o que es más largo que el que se ha validado en el PCS o en el documento de orientación oficial de las BPH
206	Existencia de documentos de referencia para las actividades sujetas a dispensa de autorización
207	No hay prácticas que no autoricen las normativas
225	Productos no conformes separados e identificados

Tabla 3: Puntuación de los elementos KO

Evaluación	Explicación	Puntos concedidos o resultado
A	Conformidad plena con el requisito	20 puntos
B (desviación)		No se puede conceder una puntuación de “B”
C (desviación)		No se puede conceder una puntuación de “C”
KO (= D) (no conformidad)	El requisito no se ha aplicado	0 puntos Más una penalización en la puntuación de la actividad o declinación

Importante

No se puede otorgar una calificación de “B” o “C” a un requisito KO. El inspector solo puede utilizar las calificaciones A o D (= KO). El elemento KO se calificará como “N/A” cuando se refiera a una etapa o declinación de una actividad calificada como “N/A” (véase el capítulo 5.2.7 sobre la calificación N/A).

El inspector deberá explicar con precisión todos los índices de D en el informe de inspección.

Cuando un requisito KO se califique como D, se restarán 25 puntos (de un total de 100) de la puntuación de la actividad o declinación en cuestión.

5.2.4 Elementos de alerta

En el FSQS, estos requisitos se definen como no conformidades graves.

Se identifican como comportamientos críticos de la tienda.

Estos elementos solo se pueden evaluar como conformes (A), no conformes (D) o no aplicables (N/A).

Si, durante la inspección, el inspector detecta que la tienda no aplica estos requisitos, conllevará una considerable deducción de puntos. El inspector deberá explicar con precisión todos los índices D en el informe de inspección.

En todos los casos, se llevará a cabo la inspección completa y se evaluarán todos los requisitos para proporcionar a la tienda una visión general de su control.

5.2.4.1 El elemento “Retirada eficaz de productos en caso de alerta”

Tabla 4: Elemento “Retirada eficaz de productos en caso de alerta”

N.º	de	Requisito
57		Retirada eficaz de productos en caso de alerta

El elemento “Retirada eficaz de productos en caso de alerta” se activa cuando los productos a los que afecta una alerta (de las últimas 5 alertas) siguen estando a la venta.

5.2.4.2 El elemento “Alerta de reenvasado”

Tabla 5: Elemento “Alerta de reenvasado”

N.º	de	Requisito
122		No hay reenvasado con prórroga de la fecha de caducidad inicial

El elemento “Alerta de reenvasado” se activa cuando se observa que la tienda desenvasa un producto preenvasado y lo vuelve a envasar dándole un período de conservación más largo que el original. Esta práctica se considera una distorsión sustancial de la calidad y a veces también se denomina “reenvasado”.

El elemento de alerta se activa cuando se observa la acción de reetiquetar un producto, incluso cuando no se ha desenvasado y vuelto a envasar, lo que hace que el producto tenga un período de caducidad más largo que el inicial.

5.2.4.3 El elemento “Alerta de aprobación”

Tabla 6: Elemento “Alerta de aprobación”

N.º de	Requisito
232	Existencia de documentos de referencia para las actividades sujetas a aprobación

El elemento “Alerta de aprobación” se activa cuando una tienda presenta una actividad que requiere aprobación y las autoridades competentes no la conceden, o cuando la tienda no puede demostrar que ha presentado el expediente o que se ha comunicado a las autoridades competentes.

Tabla 7: Puntuación de los elementos de alerta

Evaluación	Explicación	Puntos concedidos o resultado
A	Conformidad plena con el requisito	20 puntos
B (desviación)		No se puede conceder una puntuación de “B”
C (desviación)		No se puede conceder una puntuación de “C”
ALERT (= D) (no conformidad grave)	El requisito no se ha aplicado	0 puntos Más una penalización en la puntuación de la actividad o declinación, así como en la puntuación de la tienda

Importante

No se puede otorgar una calificación de “B” o “C” a los requisitos de alerta. El inspector solo puede utilizar las calificaciones A o D (= ALERT).

Si estos requisitos se han calificado con D, se aplica una resta de 100 puntos (de un total de 100) a la calificación otorgada a la actividad o declinación (puesta a cero). La puntuación expresada en el informe nunca es negativa, sin embargo, esta puntuación obtenida tras restar 100 puntos se tendrá en cuenta en el cálculo de la puntuación de la tienda. Además, se restan 20 puntos (de un total de 100) de la puntuación final de la tienda.

5.2.5 Doble deducción de puntos

El estándar FSQS se ha diseñado para medir el control de la seguridad alimentaria por área de responsabilidad.

Asimismo, en el caso de cualquier desviación o no conformidad que se pueda atribuir a varias actividades o declinaciones, dicha desviación se reflejará en cada actividad o declinación.

Ejemplo 1: un lavabo compartido no provisto de consumibles para las actividades de servicios de quesos o productos lácteos y catering. Las dos actividades solicitan una deducción de puntos en el elemento “Presencia de lavabos accesibles, conformes, limpios y provistos de consumibles”.

Ejemplo 2: una tienda no controla (“D”) el elemento “Aplicación de operaciones de comprobación de la temperatura de almacenamiento”, ya que no supervisa el congelador de más de 10 m³. El elemento “Autocomprobación de la temperatura de almacenamiento registrada y archivada” se calificará como “D”. El elemento “Acciones correctivas de comprobación y registro de la temperatura de almacenamiento realizadas, registradas y archivadas” también se calificará como “D” si el personal entrevistado desconoce los umbrales aceptables durante la inspección.

Por otra parte, no se aplicará una doble deducción de puntos para un mismo elemento en la misma actividad o declinación cuando se observe la misma desviación o no conformidad en varias fases.

Por ejemplo, el personal que trabaje en dos fases de la misma actividad (preparación y venta tradicional) y no lleve ropa adecuada solo supondrá la deducción de un punto en el apartado “Limpieza y conformidad de la indumentaria” para la actividad o declinación en cuestión.

5.2.6 Calificación N/E

N/E = no evaluado.

El elemento no se puede evaluar en la fecha de la inspección (ni de forma visual ni mediante entrevista). El motivo por el que no se haya evaluado se explicará en la casilla de comentarios.

Nota 1: El hecho de que falte un documento o que no se haya presentado supondrá una “D” en los elementos “Presencia del documento...”, excepto en el elemento “Registro de existencias de carne de vacuno” en el contexto de una inspección sin previo aviso.

5.2.7 Calificación N/A

N/A = no aplicable.

El elemento (o elemento del sistema, elemento KO o elemento de alerta) no se aplica a la tienda, actividad o fase porque el requisito no existe.

Si no existe ningún envase para una actividad o declinación determinada, la clasificación se realiza de la siguiente manera:

Por ejemplo: en el caso de que haya quesos o productos lácteos sin envasar, toda la fase se calificará como “N/A”.

5.3 Los campos de medición

Algunas de las líneas de los esquemas de inspección no son requisitos previstos, sino medidas que permiten cuantificar una desviación observada (desviación de la temperatura medida, número de unidades de venta de los consumidores, número de superficies sucias, etc.).

5.3.1 Campos de medición de la temperatura

Estos campos de medición son los siguientes:

Tabla 8: Campos de medición de la temperatura

N.º de	Campo	N.º de	Elemento al que se refiere
17 y 210	Desviación observada con una sonda de referencia	16 y 209	Presencia y funcionamiento del termómetro
18 y 211	Desviación observada durante la prueba de agua	16 y 209	Presencia y funcionamiento del termómetro

Formato de la respuesta = valor numérico expresado en °C (un decimal)

Estos campos de medición recogen valores que ayudan al inspector a evaluar la conformidad o desviación de los elementos correspondientes.

Si es necesario, el inspector puede proporcionar información adicional en la casilla de comentarios pertinente; por ejemplo, la ubicación o el nombre exacto del producto.

5.3.2 Campos de medición de superficies sucias

Estos campos de medición son los siguientes:

N.º de	Campo	N.º de	Elemento al que se refiere
103	Número de equipos con superficie(s) sucia(s) en contacto con los alimentos que pueden suponer un riesgo	102	Limpieza de los equipos en contacto con los alimentos que pueden suponer un riesgo para la seguridad alimentaria

Formato de la respuesta = valor numérico como número entero

Estos campos permiten cuantificar el número de equipos con superficies sucias en contacto con productos alimentarios, en una actividad o declinación y durante una fase específica (preparación, venta tradicional, etc.).

A la puntuación de la actividad o declinación se le resta una sanción de $10 \times$ (número de equipos sucios en contacto con los alimentos).

Redacción de informes: “Equipo” y, de manera opcional, “Ubicación” y “Especificación o posición de la suciedad”.

Por ejemplo: recipiente de mezcla para pastelería; presencia de moho en los bordes interiores y en el fondo. Se cuenta un equipo sucio.

5.3.3 Campos de medición para productos caducados

Estos campos de medición son los siguientes:

Formato de la respuesta = valor numérico como número entero

Elemento 154: este campo se utiliza para cuantificar el número de unidades de venta al consumidor producidas que han superado la fecha de caducidad en una actividad o declinación, y durante una fase específica (almacenamiento, venta tradicional, venta en autoservicio o productos vendidos a granel).

A la puntuación de la actividad o declinación se le resta una sanción de $3 \times$ (número de unidades de venta al consumidor caducadas).

Elemento 156: este campo también se utiliza para cuantificar el número de unidades de venta al consumidor producidas que están pasadas de fecha (fecha de consumo preferente o fecha de consumo preferente recomendada: 7 para los huevos) en una actividad o declinación, y durante una fase específica (almacenamiento, venta tradicional, venta en autoservicio o productos vendidos a granel).

A la puntuación de la actividad o declinación se le resta una sanción de $1 \times$ (número de unidades de venta al consumidor).

Redacción de informes: número de unidades de venta al consumidor \times “tipo de producto” y, de manera opcional, “marca comercial” y “por externo”, fecha de caducidad o de consumo preferente: “Pasada la fecha”

Por ejemplo: 3 unidades de venta al consumidor \times yogur “marca X”, fecha de caducidad: 31/09/2013.

5.3.4 Campos de medición para las referencias cuyo etiquetado no se ajusta a la seguridad alimentaria de los alimentos

Estos campos de medición son los siguientes:

Fase	N.º de	Campo	N.º de	Elemento al que
Venta tradicional, venta en autoservicio, productos vendidos a granel	128	Número de referencias cuyo etiquetado no se ajusta a la seguridad alimentaria de los alimentos	127	Cumplimiento de las etiquetas: seguridad alimentaria de los

Formato de la respuesta = valor numérico como número entero. Un máximo de tres.

N.B.: Un máximo de 3 descuentos según el plan de muestreo.

Estos campos permiten cuantificar el número de referencias cuyo etiquetado no cumple con la seguridad alimentaria de los alimentos en una actividad o declinación, y durante una fase específica (venta tradicional, venta en autoservicio o productos vendidos a granel).

A la puntuación de la actividad o declinación se le resta una sanción de $10 \times$ (número de referencias cuyo etiquetado no se ajusta a la seguridad alimentaria de los alimentos).

Redacción de informes: “texto de venta de la referencia y del EAN 13 en cuestión” e “incumplimiento(s) observado(s)”

Una referencia que presenta dos incumplimientos (por ejemplo, una fecha de caducidad y un alérgeno no especificado) = 1 descuento.

5.4 Cálculo de la puntuación de la declinación

Al final de la inspección, cada declinación recibe una puntuación sobre 100.

Dado que requisitos determinados no se pueden inspeccionar (N/E o N/A), el uso de una puntuación con un número total de puntos puede llevar a un error en la evaluación. El sistema de puntuación del FSQS se basa, pues, en la puntuación total posible. Este método de cálculo se utiliza para calcular la puntuación de la declinación.

Dicha puntuación se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Declination} = \frac{\text{Number of points obtained}}{\text{Number of requirements evaluated} \times 20} \times 100$$

- Dirty surfaces penalty
- Penalty for expired dates
- Penalty for references whose labelling does not comply with food safety of foodstuffs
- KO penalty

Nota: Al final de este cálculo, se aplicará un descuento de 100 puntos a la puntuación de declinación de cada alerta, pero la puntuación de declinación se expresará como 0 en el informe de inspección. Así, si la puntuación calculada sale negativa (debido a un gran número de sanciones), la que se exprese en el informe será de 0, pero dicha puntuación negativa se tendrá en cuenta al calcular la puntuación de la tienda.

5.5 Cálculo de la puntuación de la actividad

La puntuación de la actividad es el indicador que mide la conformidad de todas las declinaciones de una misma actividad.

Puntuación de la actividad = (Valor medio de las puntuaciones de declinación de la actividad)

Nota: Cuando la actividad se evalúa con una sola declinación, la puntuación de la actividad es la misma que la de la declinación.

5.6 Cálculo de la puntuación de la tienda

Al final de la inspección, la tienda recibe una puntuación sobre 100. Dicha puntuación se calcula de la siguiente manera:

Puntuación de la tienda = (Valor medio real de las puntuaciones de la actividad) - (20 × el número de alertas)

N.B.1: Si la puntuación que se ha calculado sale negativa (debido a un gran número de sanciones), la puntuación que se indique en el informe será igual a 0.

5.7 Puntuación estandarizada

El sistema de puntuación tradicional se basa en que la puntuación de la actividad es la media de la puntuación de todas las declinaciones; sin embargo, si una actividad se declina varias veces, su puntuación media se reduce por el número de declinaciones.

Ejemplo:

La tienda T1 presenta 2 declinaciones de la actividad A.

La declinación D1 se califica con un 90 % y la D2 con un 10 %.

→ Puntuación media de la actividad A: 50 %

La tienda T2 tiene 8 declinaciones de la actividad A.

Puntuaciones: 90 %, 90 %, 90 %, 90 %, 90 %, 90 %, 90 % y 10 %

→ Puntuación media de la actividad A: 80 %

De hecho, las tiendas que disminuyen ligeramente sus actividades están en desventaja con respecto a las que las disminuyen mucho.

La estandarización contará las puntuaciones más bajas de cada elemento para cada declinación de una actividad. El N/E y el N/A permanecen transparentes.

La estandarización se aplica a los elementos estándar, los elementos KO, los elementos de alerta, los elementos del sistema y los campos de medición.

Declination 1		Declination 2		Declination 3		Declination 4		Activity	
Vente trad		Vente trad		Vente trad		Vente trad		Vente trad	
101	A	101	A	101	A	101	A	101	A
102	A	102	A	102	A	102	A	102	A
103	0	103	0	103	0	103	0	103	0
104	A	104	B	104	D	104	S/O	104	D
105	A	105	A	105	A	105	A	105	A
106	A	106	A	106	A	106	A	106	A
107	A	107	A	107	KO	107	S/O	107	KO
108	A	108	A	108	A	108	A	108	A
121	A	121	A	121	A	121	A	121	A
123	A	123	A	123	A	123	A	123	A
124	0	124	10	124	0	124	5	124	15

Score 100%	Score 67,22%	Score 52,78%	Score 85%	Standardized score 37,78%
---------------	-----------------	-----------------	--------------	------------------------------

Final Score
76,25%

5.7 Puntuación

Uno de los objetivos del estándar FSQS es poder medir el control sobre la seguridad alimentaria y el cumplimiento de la normativa de los productos alimentarios en las tiendas. Los distintos niveles de puntuación (puntuaciones de declinación, puntuaciones de actividad y puntuaciones de la tienda) permiten a la dirección de cada tienda (de manera opcional, con la ayuda del departamento de calidad del minorista) evaluar el nivel alcanzado en la fecha de la inspección. La dirección de la tienda emprenderá las acciones correctivas necesarias para garantizar la seguridad alimentaria de los alimentos y mejorar el nivel de control.

Si se considera necesario, la dirección de la tienda o del minorista solicitará una inspección adicional completa.

6. Proceso de inspección de las tiendas

6.1 Selección del organismo de inspección

Con el fin de realizar la inspección del FSQS, el establecimiento o el minorista deberá recurrir a un organismo de inspección acreditado para llevar a cabo este tipo de inspección de acuerdo con la norma ISO/IEC 17020, tipo A o C. Solo los organismos de inspección que hayan firmado un acuerdo con la FSQA (propietaria del estándar FSQS) podrán efectuar inspecciones de dicho estándar.

El establecimiento o minorista deberá haber firmado un acuerdo marco con el organismo de inspección.

Dicho acuerdo marco contiene al menos detalles sobre el alcance (actividades y declinaciones que se deberán inspeccionar para cada tienda) por tienda, la frecuencia de las inspecciones si es mayor que la mínima definida, la lista de tiendas (si el acuerdo marco es con el minorista) y las particularidades de funcionamiento del minorista (horarios de apertura, etc.).

La tienda o el minorista son responsables de asegurarse de que el organismo de inspección esté acreditado para realizar la inspección del FSQS.

Dicha inspección se llevará a cabo en uno de los idiomas que se hablen en la tienda y el organismo de inspección designará a un inspector cuya lengua materna o principal lengua vehicular sea uno de los idiomas del establecimiento.

6.2 Preparación de la inspección de la tienda

Antes de iniciar la inspección, la tienda deberá estudiar con detenimiento todos los requisitos del estándar FSQS. También tiene la responsabilidad de aplicar la versión actual de dicho estándar.

En las intervenciones con previo aviso, el organismo de inspección concierta la cita con el establecimiento que se va a inspeccionar. La confirmación de la cita se enviará obligatoriamente por escrito (fax, correo o correo electrónico) a la tienda. La confirmación incluirá al menos lo siguiente:

- El nombre del organismo de inspección.
- La fecha y la hora de inicio de la inspección.

6.3 Intervalos de tiempo de intervención

Las inspecciones se realizan en días laborables; si hay que llevarlas a cabo en varios días, será en días consecutivos. Es posible empezar una inspección un viernes y terminarla un lunes; no obstante, en general, no se puede interrumpir una inspección durante un período determinado que no sea el fin de semana (por ejemplo, en el caso de una inspección de dos días, esta no se puede realizar el lunes, el martes por la tarde y el miércoles por la mañana). Cualquier excepción a esta norma debe estar sujeta a la autorización del minorista.

La organización de las intervenciones a lo largo del día es responsabilidad del organismo de inspección. La inspección se llevará a cabo para cubrir las diferentes fases de todas las actividades de la tienda (de manera opcional, se realizará antes de la apertura de esta). La identificación y la comprobación de las fechas en la superficie de venta (venta tradicional o autoservicio) solo se pueden inspeccionar durante el horario comercial. En oposición a las buenas prácticas de higiene para las actividades de las áreas de producción, los almacenes, la preparación y el montaje de los puestos de venta u otras actividades de los servicios de asistencia, que se pueden inspeccionar antes de la apertura.

6.4 Plan de inspección estándar

La inspección comprende los cinco elementos siguientes:

- Contacto con la organización (reunión inicial)
- Evaluación de documentos
- Inspección sobre el terreno y entrevistas con el personal
- Preparación de las conclusiones
- Reunión de clausura

6.4.1 Contacto con la organización

Al llegar a la tienda, además de someterse a las normas y requisitos de seguridad de esta, el inspector se presentará y anunciará la intervención de la inspección al responsable del establecimiento (dedicado al sector alimentario).

Esta reunión inicial tiene los siguientes objetivos:

- Presentar los objetivos de la inspección del FSQS
- Posiblemente validar las actividades y declinaciones que se van a inspeccionar (véase el acuerdo marco entre el organismo de inspección y la tienda o minorista)
- Estimar el tiempo para la reunión de clausura

6.4.2 Comparación de la evaluación de documentos y la inspección sobre el terreno

El inspector, siguiendo el estándar y con la ayuda de la guía de interpretación, mide la conformidad con los diferentes requisitos de las actividades y declinaciones en cuanto a la documentación, las aplicaciones y los conocimientos de los operarios en su puesto de trabajo.

Para ello, el inspector deberá llevar a cabo lo siguiente:

- Verificaciones visuales de las buenas prácticas de higiene, los equipos, las instalaciones, los documentos, etc.
- Entrevistas con los operarios.
- Mediciones de temperatura (con el termómetro calibrado del inspector [precisión prevista: 0,1 °C; incertidumbre en la medición: 1 °C como máximo]).
- Evaluaciones de la frescura del pescado mediante la herramienta simplificada de clasificación del pescado
- (véase el anexo 2 de la parte 4).

Tras inspeccionar todas las actividades, el inspector proporciona un informe breve y sistemático a una persona que trabaje en el departamento (cuando sea posible, al director de este), sobre todo para las desviaciones graves (calificación D) y las no conformidades (calificación KO o Alert).

6.4.3 Preparación de las conclusiones

Al final de la inspección, el inspector comprueba que se han evaluado todos los elementos. Prepara la lista de aquellos en los que se han detectado desviaciones graves (calificación D) y no conformidades (calificaciones KO o Alert) para presentarlos durante la reunión de clausura.

6.4.4 Reunión de clausura

El director de la tienda o el representante de este asistirá a la reunión de clausura, de manera que se puedan comentar todas las desviaciones graves (calificación D) y las no conformidades (calificaciones KO o Alert).

Como se indica en la norma ISO/IEC 17020, el inspector no puede emitir una opinión final sobre las conclusiones de las inspecciones al final de la evaluación. Además, la puntuación solo se enviará al establecimiento tras el proceso de aprobación del informe por parte de una persona que haya autorizado el organismo de inspección (véase el capítulo 8: Emisión del informe).

El inspector está obligado a indicar (en la reunión de cierre y en la gestión del minorista) cualquier situación de riesgo para la seguridad alimentaria (calidad, seguridad y legalidad), aunque dichas situaciones no se mencionen en la guía de interpretación.

7. Redacción del informe de inspección

Tras cada inspección, se elaborará un informe escrito completo, siguiendo el formato acordado (véase la sección de informes de la parte 4).

El informe de inspección deberá garantizar la transparencia y convencer al lector. Lo redactará el inspector. Dicho informe consta de varias secciones:

- Introducción general a la inspección, que incluye en concreto una descripción del alcance (actividades y declinaciones inspeccionadas), el momento y las condiciones en que se realizó la inspección (fechas, horas, con o sin aviso previo), los datos de contacto (del establecimiento y del organismo de inspección) y la puntuación final que ha obtenido la tienda
- Resumen de las puntuaciones que se han obtenido por actividad o declinación con el detalle del número de calificaciones A, las desviaciones con “B”, “C” y “D”, el número de no conformidades “D”, los elementos KO y los elementos de alerta, el número de equipos en los que las superficies en contacto con los alimentos están sucias y el número de productos caducados
- Calificación detallada de cada elemento o declinación, teniendo en cuenta todos los requisitos evaluados según el estándar FSQS

Todas las desviaciones (B, C y D) y las no conformidades de los elementos KO o de alerta (clasificados como “D”) se analizarán de forma sistemática en detalle para explicar cómo se han detectado. La redacción será lo explícita, autosuficiente e inequívoca que se necesite para un lector que no haya participado en la inspección.

Por ejemplo: cuando se detecta una desviación en la fase del proceso de venta en autoservicio, cabe mencionar todos los detalles relacionados con el producto que sean necesarios y establecer una diferencia entre los productos que ha preenvasado la tienda para venderlos de inmediato y los productos industriales que se venden en autoservicio (por ejemplo, limpieza deficiente de las vitrinas de bollería preenvasada para la venta inmediata).

También se analizarán todas las calificaciones “N/E” para justificar las razones por las que no se han podido evaluar.

Puesto que el estándar FSQS se utilizará a nivel internacional, es importante que los departamentos de garantía de calidad del minorista conozcan el idioma del informe de inspección, sobre todo las no conformidades y desviaciones que el inspector ha identificado.

8. Emisión del informe

El organismo de inspección emitirá y enviará un informe de inspección completo y aprobado en un plazo de quince (15) días laborables tras la inspección.

Se enviará al menos una (1) copia de dicho informe al cliente inspeccionado. Las condiciones de envío adicionales se pueden definir en el acuerdo marco entre el organismo de inspección y la tienda o el minorista objeto de la inspección.

9. Procedimiento de recurso y reclamación

El organismo de inspección dispondrá de procedimientos documentados para el examen y la resolución de los recursos contra los resultados de una inspección. Dichos procedimientos serán independientes del inspector y los considerará la dirección del organismo de inspección. Los recursos se resolverán en un plazo de 20 días hábiles a partir de la recepción de la información por parte del organismo de inspección.

Dicho organismo dispondrá de procedimientos generales documentados para la gestión de las reclamaciones recibidas del establecimiento inspeccionado o de otras partes pertinentes. En un plazo máximo de cinco (5) días laborables se enviará una carta en la que se confirmará la recepción de la reclamación. Se dará una respuesta inicial en un plazo de diez (10) días laborables a partir de la recepción de la queja. Se proporcionará una respuesta completa por escrito tras finalizar una investigación íntegra y exhaustiva en relación con dicha queja.

El proceso de gestión de las quejas que recibe la FSQA es el siguiente:

- Si en la queja se hace referencia a la calidad del contenido de las inspecciones del FSQS o de los informes de inspección del FSQS, la FSQA requerirá que el organismo de inspección proporcione una declaración sobre las causas y las medidas introducidas para rectificar el problema en el plazo de 2 semanas.
- Si en la queja se hace referencia a errores administrativos, por ejemplo, en los informes de inspección del FSQS o en las bases de datos del FSQS, la FSQA requerirá que el organismo de inspección proporcione una declaración de las causas y que rectifique el problema en el plazo de una (1) semana. La declaración se emitirá por escrito por correo electrónico o postal.

10. Propiedad y uso del logotipo y del estándar Food Store Quality Standard

El logotipo y el estándar de tiendas de alimentación FSQS son propiedad de la FSQA en su totalidad. Solo se utilizarán o reproducirán en el contexto de la realización de inspecciones. Los establecimientos tienen derecho a enviar sus informes de inspección del FSQS a las autoridades competentes, a sus empleados y a sus socios en el ámbito de la higiene y la seguridad alimentaria de los productos alimentarios, pero nunca publicarán la información relativa a sus inspecciones del FSQS con fines promocionales dirigidos a los consumidores finales.

Términos y condiciones de uso del logotipo del FSQS y comunicación sobre la inspección del FSQS

Aplicación

Estos términos y condiciones se aplican al logotipo del FSQS y a todos los logotipos de la FSQA en general.

Forma, diseño y color del logotipo del FSQS

Cuando se utilice, el logotipo del FSQS deberá respetar su escala, forma y color. Si se utiliza en documentos, también se permite la impresión en blanco y negro. El logotipo del FSQS se puede utilizar en formato impreso y electrónico, así como en películas, siempre que se respeten las formas y los formatos.

Restricción de comentarios e interpretaciones

Si se inspecciona un establecimiento según el estándar FSQS y una empresa acreditada o un organismo de inspección del FSQS publica documentos que lleven el logotipo de dicho estándar, los comentarios e interpretaciones que se refieran al FSQS se deberán identificar claramente como tales.

Otras restricciones sobre el uso del logotipo del FSQS

El logotipo del FSQS no se utilizará de manera que pueda mostrar la intención de que el propietario de dicho estándar es responsable de los requisitos de inspección. Lo mismo ocurre con las opiniones e interpretaciones que se puedan derivar de él.

Comunicación de la inspección del FSQS

Todas las normas que se han mencionado antes se aplican a cualquier comunicación relativa al FSQS. Esto significa también que el uso de las marcas denominativas “FSQA”, “Food Store Quality Association”, “FSQS”, “Food Store Quality Standard” o similares no está permitido para la comunicación de las tiendas a disposición del consumidor final.

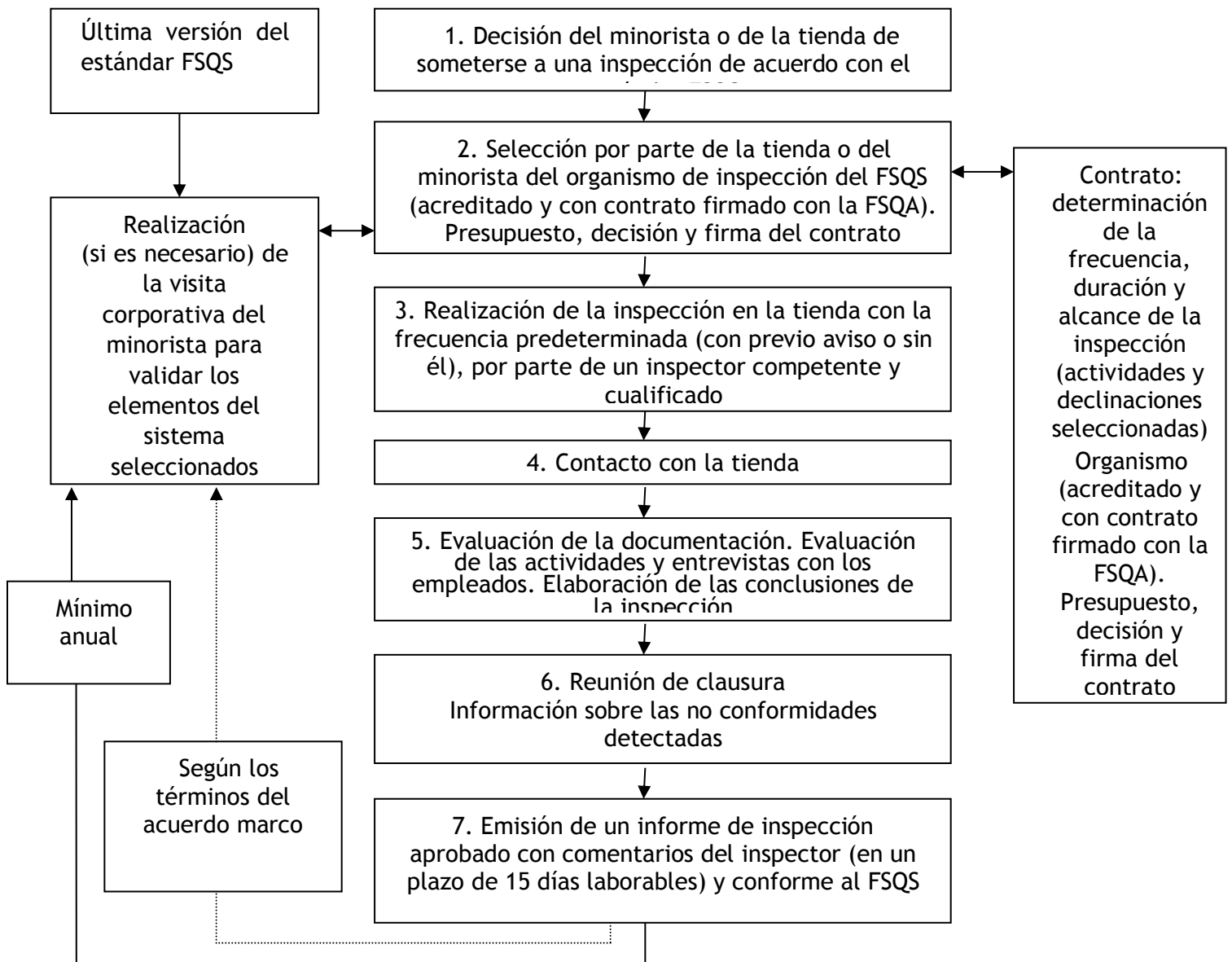
11. Propiedad del informe de inspección

El informe de inspección, incluidos sus anexos, que ha redactado el organismo de inspección se presentará a la atención exclusiva de la organización compradora (tienda o minorista), que sigue siendo la propietaria de este.

12. Revisión del estándar

El comité de revisión debe demostrar que controla la calidad y el contenido del estándar y evaluará la necesidad de revisar dicho estándar y el protocolo al cabo de un año para asegurarse de que siguen cumpliendo sus requisitos y objetivos. Dicho comité incluirá a los participantes en el proceso de inspección: representantes de los minoristas y representantes del organismo de inspección. Esta evaluación de la necesidad de llevar a cabo una revisión se realizará al menos una vez al año. El objetivo del comité de revisión es compartir experiencias, así como debatir y decidir los cambios en el estándar, en los requisitos del informe de inspección y en la formación de los inspectores.

ANEXO 1: Proceso de inspección



Parte 2: Requisitos

El estándar FSQS se ha creado siguiendo un enfoque matricial en el que los requisitos pertenecen a las siguientes matrices:

- Actividades (ver detalles en el capítulo 3 de la parte 1)
- Fases del proceso (recepción, almacenamiento, preparación, venta tradicional, venta en autoservicio, venta de productos a granel, transporte, instalaciones compartidas, instalaciones sanitarias, comunes y documentación)
- Las 5 M y el PHVA (enfoques combinados de gestión de la calidad): medio ambiente, máquinas, mano de obra, materia prima y método (desglosado como “Planificar”, “Hacer”, “Verificar” y “Actuar”)
- Elementos del plan de control sanitario (PCS): programas de requisitos previos (BPH), APPCC, gestión de las no conformidades y trazabilidad
- Temas: buenas prácticas de higiene (BPH), APPCC, limpieza y saneamiento, equipos, temperatura, etiquetado, trazabilidad y gestión de crisis

Los detalles de estos elementos se proporcionan a continuación. El desarrollo tiene lugar de acuerdo con las actividades y fases del proceso que representa el núcleo del informe de inspección (véase el anexo 5 de la parte 4: Características detalladas de la evaluación de la actividad).

Dirección y servicios de apoyo

Recepción

42	Estado del local y material
1	Limpieza y orden zona exterior
2	Limpieza de los containers y compactadoras
3	Ubicación containers y compactadoras
4	Limpieza del local y equipos sin contacto directo con alimentos en zona de recepción
5	Ausencia de roedores e insectos
43	Temperatura de la zona de almacenamiento adaptada
6	Temperatura del producto satisfactoria
45	Realización correcta de las operaciones de control de temperaturas en las zonas de almacenamiento
46	Autocontroles de temperatura de almacenamiento registrados y archivados
47	Acciones correctivas de control y registro temperaturas de almacenamiento registradas y archivadas
7	Ubicación trampas roedores
8	Existencia procedimiento formalizado de control en recepción
9	Realización correcta de las operaciones de control en recepción
10	Autocontroles de recepción registrados y archivados
11	Acciones correctivas a los controles en recepción, registradas y archivadas
12	Planning limpieza conocido y aplicado
13	Autocontroles de limpieza registrados y archivados

14	Conformidad de los productos de limpieza
15	Almacenamiento identificado de los productos de limpieza
16	Presencia y funcionamiento de termómetros
17	<i>Diferencia constatada con una sonda de referencia</i>
18	<i>Diferencia obtenida con el test del hielo</i>
19	Ausencia de ruptura de la cadena de frío o de calor pudiendo representar un riesgo sanitario (KO)
20	Comportamiento del personal en la zona de recepción
21	Protección de los productos

Zonas comunes

22	Limpieza y orden en los pasillos
23	Conformidad del botiquín

Vestuarios- sanitarios

24	Gestión de la ropa de trabajo
25	Presencia de lavabos conformes, limpios y accesibles
26	Limpieza y orden de los vestuarios
27	Lavado de manos adaptado y conforme, ausencia de heridas no protegidas

Documentación

29	Existencia de un plan de control analítico, formalizado y adaptado
30	Análisis accesibles y archivados
31	Acciones correctivas del plan de control analítico, formalizado y adaptado
32	Existencia de un procedimiento de trazabilidad interna
223	Conformidad de la trazabilidad interna
49	Existencia procedimiento de donaciones a ONG
50	Aplicación del procedimiento de donaciones a ONG
35	Conocimiento de los proveedores locales de la tienda
36	Existencia de un planning/protocolo de limpieza formalizado
51	Existencia contrato de mantenimiento sistemas de nebulización (pescadería, frutería)
52	Aplicación y archivo del programa de mantenimiento y vigilancia de los sistemas de nebulización
37	Existencia de un procedimiento para los controles de temperatura de almacenamiento en frío
164	Existencia de un procedimiento de degustación
38	Formación continua del personal sobre la higiene de los productos de alimentación
40	Existencia de un plan de lucha preventiva contra roedores e insectos
41	Archivo de las intervenciones por la empresa de control de plagas
54	Validez de las balanzas

162	Existencia de un procedimiento formalizado de control de tara automáticos
55	Existencia procedimientos formalizados para las alertas
56	Identificación de los productos objetos de una alerta, Comunicación de las retiradas
58	Alertas: gestión documental

Común

223	Conformidad de la trazabilidad interna
225	Productos no conformes (KO) aislados y etiquetados
232	Presencia de documentos de referencia para actividades sujetas a registro Sanitario (Alerta)
238	Situación crítica de salud (ALERTA)

Actividades de ventas

Almacenamiento

100	Capacidad de almacenamiento
101	Limpieza local y material sin contacto directo con los productos de alimentación
102	Limpieza material en contacto directo con productos de riesgo sanitario
103	<i>Número de materiales cuya superficie en contacto con alimentos está sucia</i>
200	Condiciones de las instalaciones y los equipos
104	Conformidad de los materiales en contacto con los alimentos
105	Protección de los productos
106	Separación de los alimentos de naturaleza diferente
107	Ausencia de contaminación cruzada que pueda conllevar un riesgo sanitario directo (KO)
108	Frescura y aspecto de los productos alimenticios
110	Identificación de los productos alimenticios
111	Condiciones del almacén satisfactorias
112	Condiciones de manipulación de la máquina de hielo satisfactorias
120	Rotación de productos
153	Cumplimiento de la Fecha de caducidad
154	<i>Número de unidades con Fecha de caducidad excedida</i>
155	Cumplimiento de las Fechas de caducidad, consumo preferente o de retirada de la venta -7 de los huevos
156	<i>Número de UVC excedidas (Fecha de caducidad, consumo preferente o retirada de la venta -7 de los huevos)</i>
125	Aplicación correcta de la vida útil
135	Temperatura de la zona adaptada
138	Temperatura de producto satisfactoria
139	Ausencia de ruptura de la cadena de frío o calor que podría constituir un riesgo para la salud (KO)

Preparación

101	Limpieza local y material sin contacto directo con los productos de alimentación
102	Limpieza material en contacto directo con productos de riesgo sanitario
103	<i>Número de materiales cuya superficie en contacto con alimentos está sucia</i>
200	Condiciones de las instalaciones y los equipos
104	Conformidad de los materiales en contacto con los alimentos
105	Protección de los productos
106	Separación de los alimentos de naturaleza diferente
107	Ausencia de contaminación cruzada que pueda conllevar un riesgo sanitario directo (KO)
108	Frescura y aspecto de los productos alimenticios
109	Buenas condiciones de retirada de la médula espinal de ovinos y caprinos de 12 meses o más
113	Condiciones de desenvasado satisfactorias
114	Condiciones de desembalaje satisfactorias
115	Condiciones de descongelación satisfactorias
116	Existencia de fichas de recetas
117	Seguimiento de las recetas
118	Existencia de un protocolo formalizado de descontaminación de los vegetales
119	Seguimiento del protocolo de descontaminación de los vegetales
151	Existencia de instrucciones formalizadas para operaciones de picado
152	Cumplimiento de las instrucciones para operaciones de picado
120	Rotación de productos
121	Respeto de las fechas de caducidad y consumo preferente de los productos desenvasados y ausencia de productos reetiquetados con fecha posterior
158	Buena aplicación de la tara para el peso de los productos vendidos al peso
160	Calidad del aceite para freír
161	Autocontroles del aceite para freír realizados, registrados y archivados
130	Limpieza y conformidad del uniforme
131	Presencia de lavabos, accesibles, conformes, limpios y aprovisionados
132	Estado de las manos y ausencia de joyas
133	Lavado de manos o cambio apropiado de guantes, ausencia de heridas no protegidas
134	Comportamiento de los operarios
159	Buen desempeño de las operaciones de picking o de recogida para el respeto de la cadena de frío
139	Ausencia de ruptura de la cadena de frío o calor que podría constituir un riesgo para la salud (KO)
140	Existencia de un procedimiento de congelación formalizado
141	Buen desempeño de las operaciones de congelación
142	Existencia de un procedimiento formalizado para las operaciones de cocción, recalentamiento y mantenimiento de temperatura
143	Buen desempeño de las operaciones de cocción y recalentamiento

144	Buen desempeño de las operaciones de mantenimiento de temperatura
145	Autocontroles de temperatura durante la cocción, recalentamiento y mantenimiento de la temperatura realizados, registrados y archivados
146	Acciones correctivas de cocción, recalentamiento y mantenimiento de la temperatura realizadas, registradas y archivados
147	Existencia de un procedimiento de ciclos de enfriamiento
148	Buen desempeño de las operaciones de enfriamiento.
149	Controles automáticos, ciclos de enfriamiento realizados, registrados y archivados
150	Acciones correctivas, ciclos de enfriamiento realizados, registrados y archivados

Venta tradicional

101	Limpieza local y material sin contacto directo con los productos de alimentación
102	Limpieza material en contacto directo con productos de riesgo sanitario
103	<i>Número de materiales cuya superficie en contacto con alimentos está sucia</i>
200	Condiciones de las instalaciones y los equipos
104	Conformidad de los materiales en contacto con los alimentos
105	Protección de los productos
106	Separación de los alimentos de naturaleza diferente
107	Ausencia de contaminación cruzada que pueda conllevar un riesgo sanitario directo (KO)
108	Frescura y aspecto de los productos alimenticios
120	Rotación de productos
121	Respeto de las fechas de caducidad y consumo preferente de los productos desenvasados y ausencia de productos reetiquetados con fecha posterior
153	Cumplimiento de la Fecha de caducidad
154	<i>Número de unidades con Fecha de caducidad excedida</i>
155	Cumplimiento de las Fechas de caducidad, consumo preferente o de retirada de la venta -7 de los huevos
156	<i>Número de UVC excedidas (Fecha de caducidad, consumo preferente o retirada de la venta -7 de los huevos)</i>
125	Aplicación correcta de la vida útil
126	Conformidad del etiquetado - menciones generales fuera de la seguridad de los productos alimenticios
166	Cumplimiento de etiquetado para frutas y verduras de 1ª gama: información general excluida la de seguridad alimentaria
167	<i>Número de referencias cuyo etiquetado es no conforme</i>
168	Presencia a la venta de frutas y verduras de 1ª gama en mal estado no comercializables
169	<i>Número de referencias de frutas y verduras de 1ª gama en mal estado no comercializables</i>
127	Cumplimiento del etiquetado - Seguridad alimentaria
128	<i>Número de referencias cuya etiqueta no cumple con la seguridad alimentaria</i>
158	Buena aplicación de la tara para el peso de los productos vendidos al peso

130	Limpieza y conformidad del uniforme
131	Presencia de lavabos, accesibles, conformes, limpios y aprovisionados
132	Estado de las manos y ausencia de joyas
133	Lavado de manos o cambio apropiado de guantes, ausencia de heridas no protegidas
134	Comportamiento de los operarios
135	Temperatura de la zona adaptada
136	Indicador de temperatura en estado de funcionamiento
137	Cumplimiento de los límites de carga de los muebles
138	Temperatura de producto satisfactoria
139	Ausencia de ruptura de la cadena de frío o calor que podría constituir un riesgo para la salud (KO)
142	Existencia de un procedimiento formalizado para las operaciones de cocción, recalentamiento y mantenimiento de temperatura
143	Buen desempeño de las operaciones de cocción y recalentamiento
144	Buen desempeño de las operaciones de mantenimiento de temperatura
145	Autocontroles de temperatura durante la cocción, recalentamiento y mantenimiento de la temperatura realizados, registrados y archivados
146	Acciones correctivas de cocción, recalentamiento y mantenimiento de la temperatura realizadas, registradas y archivados
147	Existencia de un procedimiento de ciclos de enfriamiento
148	Buen desempeño de las operaciones de enfriamiento
149	Controles automáticos, ciclos de enfriamiento realizados, registrados y archivados
150	Acciones correctivas, ciclos de enfriamiento realizados, registrados y archivados

Venta libre servicio

101	Limpieza local y material sin contacto directo con los productos de alimentación
108	Frescura y aspecto de los productos alimenticios
112	Condiciones de manipulación de la máquina de hielo satisfactorias
122	Ausencia de reacondicionamiento con prolongación de fecha (Alerta)
153	Cumplimiento de la Fecha de caducidad
154	<i>Número de unidades con Fecha de caducidad excedida</i>
155	Cumplimiento de las Fechas de caducidad, consumo preferente o de retirada de la venta -7 de los huevos
156	<i>Número de UVC excedidas (Fecha de caducidad, consumo preferente o retirada de la venta -7 de los huevos)</i>
125	Aplicación correcta de la vida útil
157	Aplicación de la vida útil (Fecha de caducidad) no validada o superior a la vida útil validada en el APPCC y en la Guía de Buenas prácticas (KO)
126	Conformidad del etiquetado - menciones generales fuera de la seguridad de los productos alimenticios
127	Cumplimiento del etiquetado - Seguridad alimentaria
128	<i>Número de referencias cuya etiqueta no cumple con la seguridad alimentaria</i>

158	Buena aplicación de la tara para el peso de los productos vendidos al peso
134	Comportamiento de los operarios
135	Temperatura de la zona adaptada
136	Indicador de temperatura en estado de funcionamiento
137	Cumplimiento de los límites de carga de los muebles
138	Temperatura de producto satisfactoria
139	Ausencia de ruptura de la cadena de frío o calor que podría constituir un riesgo para la salud (KO)
143	Buen desempeño de las operaciones de cocción y recalentamiento
144	Buen desempeño de las operaciones de mantenimiento de temperatura
145	Autocontroles de temperatura durante la cocción, recalentamiento y mantenimiento de la temperatura realizados, registrados y archivados
146	Acciones correctivas de cocción, recalentamiento y mantenimiento de la temperatura realizadas, registradas y archivados

Venta granel

101	Limpieza local y material sin contacto directo con los productos de alimentación
102	Limpieza material en contacto directo con productos de riesgo sanitario
103	<i>Número de materiales cuya superficie en contacto con alimentos está sucia</i>
105	Protección de los productos
107	Ausencia de contaminación cruzada que pueda conllevar un riesgo sanitario directo (KO)
108	Frescura y aspecto de los productos alimenticios
120	Rotación de productos
121	Respeto de las fechas de caducidad y consumo preferente de los productos desenvasados y ausencia de productos reetiquetados con fecha posterior
153	Cumplimiento de la Fecha de caducidad
154	<i>Número de unidades con Fecha de caducidad excedida</i>
155	Cumplimiento de las Fechas de caducidad, consumo preferente o de retirada de la venta -7 de los huevos
156	<i>Número de UVC excedidas (Fecha de caducidad, consumo preferente o retirada de la venta -7 de los huevos)</i>
125	Aplicación correcta de la vida útil
157	Aplicación de la vida útil (Fecha de caducidad) no validada o superior a la vida útil validada en el APPCC y en la Guía de Buenas prácticas (KO)
126	Conformidad del etiquetado - menciones generales fuera de la seguridad de los productos alimenticios
166	Cumplimiento de etiquetado para frutas y verduras de 1ª gama: información general excluida la de seguridad alimentaria
167	<i>Número de referencias cuyo etiquetado es no conforme</i>
168	Presencia a la venta de frutas y verduras de 1ª gama en mal estado no comercializables
169	<i>Número de referencias de frutas y verduras de 1ª gama en mal estado no comercializables</i>
127	Cumplimiento del etiquetado - Seguridad alimentaria

128	<i>Número de referencias cuya etiqueta no cumple con la seguridad alimentaria</i>
158	Buena aplicación de la tara para el peso de los productos vendidos al peso
134	Comportamiento de los operarios
135	Temperatura de la zona adaptada
136	Indicador de temperatura en estado de funcionamiento
137	Cumplimiento de los límites de carga de los muebles
138	Temperatura de producto satisfactoria
139	Ausencia de ruptura de la cadena de frío o calor que podría constituir un riesgo para la salud (KO)

Transporte

101	Limpieza local y material sin contacto directo con los productos de alimentación
106	Separación de los alimentos de naturaleza diferente
107	Ausencia de contaminación cruzada que pueda conllevar un riesgo sanitario directo (KO)
134	Comportamiento de los operarios
135	Temperatura de la zona adaptada

Comum

39	Existencia de un procedimiento para el servicio a domicilio
56	Identificación de los productos objetos de una alerta, Comunicación de las retiradas
57	Retirada de los producto en caso de alerta
201	Utilización de las instalaciones y los equipos según su uso previsto
202	Marcha hacia delante* - Separación de los sectores (*Marcha en adelante: cada una de las fases identificadas y diferenciadas de un proceso de elaboración o acondicionamiento de un producto alimenticio)
226	Limpieza en el área de carga del vehículo Cliente
203	Campanas extractoras eficaces
234	Ausencia de plagas
235	Infestación masiva de plagas con degradación de productos para la venta, con un impacto comprobado en los productos (KO)
236	Localización de trampas para plagas
227	Presencia del archivo APPCC para todos los procesos de la actividad no cubiertos por la Guía de Buenas prácticas oficial o la guía interna
206	Presencia de documentos de referencia para actividades exentas de registro sanitario (KO)
207	Ausencia de prácticas no autorizadas por las regulaciones (KO)
208	Conformidad de los cubos de basura. Tratamiento higiénico de los residuos.
209	Presencia y funcionamiento del termómetro
210	<i>Desviación observada con una sonda de referencia =</i>
211	<i>Desviación observada durante la prueba de agua con hielo =</i>
228	Buen desempeño de las operaciones de entrega a domicilio
229	Existencia de un procedimiento para gestionar la actividad de Drive

212	Desempeño correcto de las operaciones de control de temperatura del almacén y/o de la venta en frío
213	Autocontroles de temperatura de almacenamiento o de venta en frío registrados y archivados
214	Acciones correctivas de control y registro de la temperatura de almacenamiento o venta en frío realizadas, registradas y archivadas
215	Planificación / protocolo de limpieza conocido y aplicado
216	Conformidad y condiciones del material de limpieza y desinfección
217	Autocontroles de las tareas de limpieza realizadas, registradas y archivadas
218	Conformidad de los productos de limpieza (contacto alimentario aprobado)
219	Almacenamiento aislado de productos y equipos de limpieza
220	Vidas útiles definidas y validadas
230	Conocimiento y dominio del peligro de parasitismo en el pescado
221	Condiciones de almacenamiento y envasado satisfactorias
163	Buena realización de los autocontroles de tara automáticos
165	Respeto del procedimiento de degustación
222	Conocimiento de las normas básicas de higiene
223	Conformidad de la trazabilidad interna
224	Contabilidad de balance de la carne bovina
225	Productos no conformes (KO) aislados y etiquetados
231	Monitoreo de los otros PRPo / PCC
237	Ausencia de infraestructura o defecto de limpieza que tenga una consecuencia directa en los productos (KO)

Parte 3: Requisitos para los organismos de acreditación, los organismos de inspección y los inspectores. Proceso de inspección y acreditación del FSQS

0. Introducción

La inspección del FSQS se refiere en primer lugar a los requisitos generales de funcionamiento de los organismos de inspección acreditados según la norma ISO/IEC 17020, pero también presenta requisitos específicos y complementarios para los organismos de inspección y los inspectores. Los detalles de estos principios se presentan en la parte 3.

1. Requisitos para los organismos de acreditación

1.1 Requisitos generales

Los organismos de acreditación deberán cumplir los requisitos de la norma ISO/IEC 17011 “Evaluación de la conformidad: requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad”; además, deberán haber firmado el MLA (acuerdo multilateral) definido por la EA y la ILAC.

Con el fin de garantizar una comunicación interactiva, el organismo de acreditación designará a una persona de contacto del FSQS dentro de su organización.

1.2 Formación del comité de acreditación (o persona competente)

En general, todo el personal del organismo de acreditación que participe en la actividad de acreditación del FSQS deberá tener un conocimiento suficiente de dicho estándar y de los documentos normativos.

Las decisiones de acreditación solo se pueden tomar tras la recomendación de una persona competente o de un comité de acreditación. El responsable, o al menos un miembro del comité de acreditación, deberá haber participado en una sesión de formación del FSQS (curso para instructores) que haya organizado la FSQA o deberá poder demostrar un nivel de conocimientos equivalente y tener un conocimiento suficiente del sector alimentario.

En el caso de un comité, la persona formada proporciona a los demás miembros del comité de acreditación la información necesaria. Dicha información se basa en los puntos principales del curso sobre el FSQS, haciendo hincapié en las partes 1 (protocolo de inspección del FSQS), 3 (requisitos para los organismos de acreditación, los organismos de inspección y los inspectores) y 4 (presentación de informes).

1.3 Competencias del evaluador del organismo de acreditación

Los evaluadores del organismo de acreditación tienen la responsabilidad de hacer lo siguiente:

- Acompañar a los inspectores del FSQS durante las inspecciones de dicho estándar (evaluación de testigos)
- Evaluar el lugar donde se desarrollan las actividades del organismo de inspección, según la norma ISO/IEC 17020, tipo A o C, y los requisitos del FSQS

Los evaluadores de los testigos deberán, como mínimo, cumplir los siguientes requisitos:

- Haber participado en el curso sobre el FSQS (curso para instructores) o poder demostrar un nivel de conocimientos equivalente.
- Tener un mínimo de dos (2) años de experiencia en el ámbito de la seguridad alimentaria.

Los evaluadores del lugar donde se realizan las actividades esenciales deberán, como mínimo, cumplir los siguientes requisitos:

- Tener conocimientos específicos del estándar FSQS.
- Tener un conocimiento específico de los documentos normativos relacionados.

1.4 Frecuencia de las evaluaciones de los organismos de inspección

En la evaluación inicial, se realizará una valoración del lugar donde se llevan a cabo las actividades de las inspecciones del FSQS (incluida la revisión de al menos un proceso de inspección completo) y aunque sea una evaluación de testigos de una inspección “in situ”.

El organismo de inspección puede realizar un máximo de cinco (5) inspecciones antes de obtener la acreditación. En este caso, el organismo de acreditación evaluará al menos una de las inspecciones (evaluación por testigos de una inspección “in situ”); además, revisará todas las inspecciones (incluido al menos un proceso de inspección completo) y evaluará los documentos durante la valoración del lugar donde se realizan las actividades de inspección.

En la evaluaciones de renovación, se realizará una valoración del lugar donde se llevan a cabo las actividades de las inspecciones del FSQS (incluida la revisión de al menos un proceso de inspección completo) y aunque sea una evaluación de testigos de una inspección “in situ”.

Durante la vigilancia del ciclo de acreditación, se llevará a cabo, como mínimo, lo siguiente:

- Una o varias observaciones de las actividades de inspección “in situ”. El número de observaciones de las actividades por ciclo de acreditación se determinará de forma que se garantice una evaluación adecuada y de acuerdo con los principios que el organismo de acreditación haya establecido.
- Al menos una evaluación cada 2 años de la aplicación en las actividades de inspección del FSQS o las operaciones de la organización que se llevan a cabo. El número de establecimientos que se visitarán por ciclo de acreditación se determinará de forma que se garantice una evaluación adecuada de la competencia que alegan los organismos de inspección y de acuerdo con los principios que el organismo de acreditación haya establecido.

Observación: se puede permitir una flexibilidad de tres (3) meses como máximo para el intervalo entre dos (2) evaluaciones, según las normas del organismo de acreditación.

Durante las evaluaciones, la documentación que se ha muestreado y evaluado corresponde a un número significativo de expedientes de inspectores cualificados del FSQS y de expedientes de inspección del FSQS (al menos dos expedientes de inspectores y dos expedientes de inspección).

En el caso de dos evaluaciones consecutivas de las inspecciones “in situ”, el organismo de acreditación seleccionará, siempre que sea posible, a dos inspectores del FSQS distintos del organismo de inspección.

1.5 Acreditación de un organismo de inspección de ámbito internacional

Las evaluaciones de los testigos abarcarán las actividades razonablemente previstas (incluidas las actividades internacionales y los lugares donde se llevan a cabo las actividades de inspección) del organismo de inspección. Si el organismo de acreditación subcontrata una evaluación, el organismo de acreditación subcontratado deberá ser signatario del MLA (acuerdo multilateral) definido por la EA y la ILAC.

1.6 Condiciones para recuperar la acreditación tras la retirada o la suspensión

En caso de que el organismo de acreditación decida retirar o suspender la acreditación, el organismo de inspección dejará de realizar las inspecciones del FSQS.

Para recuperar la acreditación tras la retirada, se aplican las mismas condiciones que para la evaluación inicial.

En caso de suspensión de la acreditación, el organismo de acreditación determinará los requisitos para eliminar dicha suspensión.

2. Requisitos para el organismo de inspección

2.1 Requisitos generales

Las organizaciones que pretendan utilizar el estándar FSQS para inspeccionar tiendas deberán estar acreditadas según los requisitos de la norma ISO/IEC 17020 “Criterios generales para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspecciones”, tipo A o C, con estos requisitos:

- Imparcialidad e independencia
- Confidencialidad
- Organización y gestión
- Sistema de gestión
- Proceso de cualificación y formación de los inspectores
- Métodos y procedimientos de inspección

2.2 Requisitos específicos de imparcialidad

El organismo de inspección deberá demostrar en todo momento que el inspector encargado de una inspección según el estándar FSQS será objetivo e imparcial en relación con los siguientes puntos:

- En la visita corporativa de un minorista:
 - El inspector no ha trabajado como instructor en las sedes de los minoristas durante los 24 meses anteriores cubriendo temas como la aplicación de las normativas y guías de buenas prácticas en el sector.

- El inspector no ha trabajado como consultor (asesoría o preparación) en la sede del minorista durante los 24 meses anteriores cubriendo temas como la aplicación de normativas y guías de buenas prácticas en el sector, los principios del APPCC, la trazabilidad y la gestión de productos no conformes.
- En la inspección de una tienda:
 - El inspector no ha trabajado como instructor en la tienda durante los 12 meses anteriores cubriendo temas como las buenas prácticas y los procedimientos del minorista (plan de control sanitario).
 - El inspector no ha trabajado como consultor (asesoría o preparación) en el establecimiento durante los 12 meses anteriores en temas como las buenas prácticas de higiene, los principios del APPCC, la trazabilidad o la gestión de productos no conformes.

El organismo de inspección deberá poder demostrar en todo momento que los instructores del FSQS designados según dicho estándar serán objetivos e imparciales en relación con los siguientes puntos:

- Para la calificación o vigilancia de un inspector:
 - El instructor no ha ejercido como tal en la tienda durante los 12 meses anteriores cubriendo temas como las buenas prácticas y los procedimientos del minorista (plan de control sanitario).
 - El instructor no ha trabajado como consultor (asesoría o preparación) en el establecimiento durante los 12 meses anteriores en temas como la aplicación de normativas y guías de buenas prácticas en el sector, los principios del APPCC, la trazabilidad y la gestión de productos no conformes.

Estos requisitos se aplican a partir de la fecha en que se realiza la inspección (visita corporativa en la sede del minorista o inspección de la tienda), pero no se anticipan a la fecha de publicación de este estándar.

N.B.: Se aconseja a la organización que implemente un sistema de trazabilidad fiable para poder controlar sus intervenciones (inspecciones del FSQS, tareas de consultoría o formación del personal) en una tienda o en la sede de un minorista, así como todos los encargos encomendados a sus miembros (al menos al personal cualificado como inspectores del FSQS).

2.3 Responsabilidades del organismo de inspección

El organismo de inspección tiene las siguientes responsabilidades:

- Facilitar las auditorías de testigos (por parte de los organismos de acreditación).
- Garantizar que al menos un miembro permanente del personal sea un instructor del FSQS que haya participado en un curso para instructores de dicho estándar. El instructor del FSQS se encarga de la formación interna de todos los inspectores que pretenden convertirse en inspectores de dicho estándar o que ya lo son. Las personas que pretendan convertirse en instructores del FSQS deberán cumplir los requisitos que se han mencionado en el punto 2.7.
- Garantizar que el inspector es competente para el ámbito de la inspección y para la realización de esta.
- Mantener los registros de las competencias de los inspectores e instructores.
- Garantizar que ningún inspector realice durante más de dos (2) años consecutivos inspecciones del FSQS en el mismo establecimiento. **Son 2 años de fecha a fecha.**
- Tener al menos un instructor que sea miembro permanente del organismo de inspección.

- Permitir que los inspectores solo trabajen para un organismo de inspección en el marco de las inspecciones del FSQS.
- Contar con un instructor que supervise a los inspectores durante su cualificación inicial.
- Disponer de un instructor que supervise a los inspectores durante el seguimiento y el mantenimiento de su cualificación.
- Contar con al menos dos inspectores (uno de ellos instructor) para que el sistema sea sostenible y cumpla los requisitos del estándar FSQS.

2.4 Proceso de acreditación de la ISO/IEC 17020 para el FSQS

Un organismo de acreditación reconocido por la ILAC o la EA deberá acreditar al organismo de inspección según la norma ISO/IEC 17020, tipo A o C, para el estándar FSQS.

El organismo de inspección en proceso de obtener la acreditación de la ISO/IEC 17020 para el estándar FSQS deberá programar las inspecciones antes de alcanzar el estado de acreditado. En este caso, deberán demostrar que el organismo de acreditación ha aprobado su solicitud de acreditación.

Observación: Si se retira o suspende la acreditación de la ISO/IEC 17020 para el estándar FSQS del organismo de inspección, todo el proceso de inspección se detiene y dicho organismo deja de estar autorizado para realizar las inspecciones del FSQS.

2.5 Firma del contrato con el propietario del estándar FSQS

Tras haber solicitado la acreditación de la ISO/IEC 17020 para el estándar FSQS y para poder realizar las inspecciones de dicho estándar, el organismo de inspección deberá firmar un contrato con la FSQA, como propietaria de este estándar, en el que se compromete a cumplir con todos los requisitos de este.

El organismo de inspección no está autorizado a emitir informes de inspección del FSQS (excepto para las primeras evaluaciones de los testigos durante el proceso de acreditación) antes de haber firmado este contrato.

2.6 Transferencia de la acreditación

En caso de que un organismo de inspección decida transferir sus actividades de inspección a otro, el nuevo organismo de inspección verificará todas las inspecciones del FSQS en curso, con el fin de decidir si se deberán realizar otras acciones (por ejemplo, una nueva inspección).

Además, los inspectores “transferidos” serán supervisados al mismo tiempo mediante la lectura de informes aleatorios y la vigilancia de la inspección “in situ” por parte del instructor o los instructores del FSQS.

Tras la lectura de los informes o la vigilancia “in situ”, se aplicará un plan de acción, si es necesario, para adaptar el proceso de inspección de los inspectores cualificados del FSQS.

2.7 Designación del instructor del FSQS

A la hora de organizar y gestionar sus recursos, el organismo de inspección designará y formará al menos a un instructor del FSQS.

El organismo de inspección formará a uno o dos instructores del FSQS para entre 1 y 10 inspectores (incluidos los instructores).

Puede formar a instructores adicionales del FSQS según el número de inspectores y las siguientes condiciones:

- Dos instructores del FSQS para entre 11 y 20 inspectores (incluidos los instructores)
- Tres instructores del FSQS para entre 21 y 30 inspectores (incluidos los instructores)
- Así sucesivamente...

Los instructores adicionales del FSQS serán formados según el curso que se define en el estándar.

El abandono de un instructor del FSQS de un organismo de inspección o la incorporación de este a dicho organismo se deberá notificar a la FSQA, que guarda una lista de este tipo de instructores.

El organismo de inspección se encarga de verificar las competencias de su futuro instructor del FSQS.

2.7.1 Funciones y responsabilidades del instructor del FSQS

El instructor del FSQS del organismo de inspección es la persona identificada para lo siguiente:

- Ser una persona de contacto con el comité técnico del FSQS. Nota: Esta tarea puede encomendarse al responsable técnico del organismo de inspección siempre que haya seguido la formación inicial del FSQS.
- Seleccionar, cualificar, formar y supervisar a los inspectores de acuerdo con la filosofía y el contenido del estándar FSQS.
- Mantener actualizada y presentar a la FSQA una lista de inspectores cualificados del FSQS.

2.7.2 Selección y cualificación del instructor del FSQS

El instructor deberá tener el siguiente perfil (que la FSQA verificará a través de la descripción del CV que tiene a su disposición):

- Ser miembro permanente del organismo de inspección
- Tener experiencia demostrada de al menos cinco (5) años como auditor, inspector o consultor de higiene en el sector de la distribución a gran escala para consumidores finales (todos los formatos de tienda: hipermercados, supermercados, etc.)
- Poseer habilidades instructivas
- Tener conocimiento de las normativas alimentarias del país donde se realizan las inspecciones
- Mantenerse informado de los cambios en el plan de control sanitario o los procedimientos de los minoristas
- Participar en la sesión de formación inicial del FSQS de un día para instructores, organizada por la FSQA

- Hablar y escribir con fluidez en los idiomas que se usan durante la formación y las inspecciones

Con el fin de actualizar sus conocimientos sobre el estándar FSQS, los instructores de dicho estándar deben asistir a un seminario de formación del FSQS de un día cada dos (2) años.

Estos seminarios los organiza la FSQA y, en ellos, se proporciona la información básica que se requiere para la formación interna de todos los inspectores.

El instructor realizará, bajo supervisión, 2 evaluaciones “simuladas”. Dichas evaluaciones se deben realizar en 2 tiendas distintas (del mismo minorista si es necesario) con actividades de fabricación.

Las dos evaluaciones para la autorización de los instructores del FSQS las deben realizar un director técnico de la FSQA y un evaluador de instructores de minoristas que hayan recibido la formación del FSQS o una equivalente, o 2 evaluadores de instructores de minoristas que hayan recibido la formación del FSQS o una equivalente.

En caso de que se obtenga un dictamen desfavorable de al menos uno de los evaluadores supervisores o del director técnico, el organismo de inspección deberá presentar un candidato nuevo. El candidato rechazado no podrá presentarse a esta candidatura durante un año. El director técnico podrá realizar el seguimiento de los referentes.

La decisión de calificar al instructor del FSQS la toma el comité técnico de dicho estándar. Esta certificación incluirá, como mínimo, el nombre del minorista o los minoristas, los nombres completos de los asesores del minorista, la fecha y el nombre completo del instructor; además, hará referencia al estándar FSQS.

El certificado emitido es nominal y no está vinculado a un organismo de inspección específico.

Si al menos uno de los dos evaluadores supervisores emite un informe negativo, el otro “simulacro” de evaluación se realizará en las mismas condiciones, pero en presencia de una tercera persona que será miembro del FSQS. A continuación, la FSQA y el minorista decidirán y emitirán formalmente el dictamen sobre la calificación del instructor. La decisión de calificar al instructor del FSQS la toma el comité técnico de dicho estándar. Por lo tanto, el certificado de calificación incluye, además de los elementos mencionados, el nombre completo del miembro del FSQS implicado.

En caso de rechazo por parte de los evaluadores instructores durante la primera serie o al final del tercer “simulacro” de evaluación, el organismo de inspección presentará un candidato nuevo. El candidato rechazado no podrá volver a presentarse a este puesto durante otros dos (2) años.

(Véase el capítulo 7: Diagrama de flujo de los procesos de selección, formación, cualificación y vigilancia).

2.7.3 Formación del FSQS para instructores

La FSQA imparte la formación del FSQS para instructores.

Cuando se publica una versión nueva del estándar, los instructores del organismo de inspección participarán en el curso del FSQS que organiza la FSQA e impartirán la formación interna a todos los inspectores de dicho estándar ya cualificados por sus organismos antes de realizar las inspecciones basadas en la versión nueva.

Si se publican notas doctrinales nuevas, el instructor del FSQS deberá formar a todos los inspectores del estándar antes de que entren en vigor dichas notas.

2.8 Nombramiento de un corresponsal minorista

En el marco de la organización y gestión de sus recursos, el organismo de inspección designará un corresponsal minorista para cada uno de los minoristas con los que trabaje. Una sola persona puede ser el corresponsal de varios minoristas. El corresponsal minorista deberá ser, como mínimo, inspector o instructor cualificado del FSQS.

El corresponsal minorista del organismo de inspección es la persona identificada para lo siguiente:

- Ser la persona de contacto preferida del minorista o los minoristas, sobre todo para notificar las actualizaciones de los procedimientos o las instrucciones, la información operativa clave del minorista o los minoristas, etc.
- Formar a los futuros inspectores en el funcionamiento y las particularidades del minorista en cuestión.

3. Competencias y experiencia del inspector

3.1 Principio

Entre las competencias se incluirá la capacidad (demostrada por el inspector) de aplicar conocimientos y habilidades como los siguientes:

- Cualidades personales e interpersonales:
 - Integridad, sinceridad, transparencia, tolerancia, diplomacia, respeto, perspicacia, capacidad de decisión, independencia, buena capacidad de comunicación, etc.
- Conocimientos técnicos:
 - Aplicación de técnicas y principios de inspección.
 - Planificación y organización del trabajo con eficacia.
 - Realización de las inspecciones en el tiempo asignado.
 - Definición de las prioridades y atención centrada en los temas importantes.
 - Recopilación de información llevando a cabo entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos.
 - Comprobación de la exactitud de la información recopilada.
 - Confirmación de que las pruebas son suficientes y adecuadas para respaldar las observaciones y conclusiones de la inspección.
 - Uso de los documentos de trabajo para registrar las actividades de inspección.
 - Respeto de la confidencialidad y la seguridad de la información.

3.2 Competencias y experiencia requeridas

3.2.1 Competencias requeridas

El inspector deberá demostrar sus conocimientos y habilidades en lo siguiente:

Realización de auditorías de una segunda o tercera parte

- Conocimiento de las normativas aplicables en materia de seguridad alimentaria de los alimentos (trazabilidad, etiquetado, etc.) en el país donde se encuentran los establecimientos que se van a inspeccionar
- Conocimiento de las normativas aplicables a los supermercados e hipermercados (temperaturas de los productos, dispensa de la autorización, etc.) en el país donde se encuentran los establecimientos que se van a inspeccionar
- Control de los principios relativos a la higiene y la seguridad de los alimentos que se mencionan en los documentos oficiales de orientación para las BPH en supermercados e hipermercados y el APPCC (del “Codex Alimentarius”)
- Control de los procesos del sector alimentario en los hipermercados y supermercados: proceso de fabricación, conocimiento del producto (calificación de la frescura, etc.)
- Idioma: si un inspector quiere realizar las inspecciones en un idioma distinto al suyo, deberá acreditar su conocimiento de dicho idioma

Estas competencias se deberán haber adquirido durante la educación primaria, secundaria o de tercer nivel, o en un contexto de formación continua.

3.2.2 Experiencia requerida

Los inspectores deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Deberán haber firmado un contrato con el organismo de inspección.
- Deberán haber asistido a la formación interna del FSQS que haya organizado el organismo de inspección.
- Facilitarán al organismo de inspección toda la información pertinente sobre sus competencias.
- Su organismo de inspección habrá observado “in situ” y confirmado sus cualificaciones y competencias profesionales.
- Deben ser capaces de demostrar al menos 2 años de experiencia profesional en la industria agroalimentaria, incluyendo al menos 6 meses como auditor o consultor de higiene en el campo de la distribución minorista al consumidor final (todos los formatos de tienda: hipermercados, supermercados, etc.) o en los oficios de múltiples comercios (carnicería, charcutería, pescadería, panadería-pastelería, lácteos).

4. Selección y cualificación de los inspectores

4.1 Principio

La cualificación es un proceso sistemático que incluye la evaluación de las competencias, la educación (formación inicial) y la experiencia laboral (en la inspección).

4.2 Selección de inspectores

La selección de los inspectores la realiza el organismo de inspección sobre la base de las competencias requeridas y de acuerdo con la experiencia profesional.

4.3 Proceso de formación inicial y cualificación del inspector

La cualificación del inspector seguirá este proceso:

- El inspector participará en una sesión de formación teórica de un día sobre el contenido y la filosofía del estándar FSQS, que impartirá un instructor de dicho estándar del organismo de inspección. La FSQA suministrará el material necesario para organizar este curso. La participación de un inspector en la formación del FSQS que organiza la FSQA sustituirá, previa solicitud, la formación que imparte el instructor del FSQS del organismo de inspección.
- El inspector deberá tener un conocimiento preciso de los procedimientos del plan de control sanitario (PCS) del minorista o minoristas seleccionados. El minorista y los establecimientos facilitarán al organismo o los organismos de inspección datos o formación sobre las operaciones específicas del minorista o los minoristas y del establecimiento o los establecimientos (horarios de apertura, condiciones de comunicación, independencia o vínculos entre el departamento de garantía de calidad de la sede y el representante de garantía de calidad del establecimiento, procedimientos específicos, contenido del PCS, documento de orientación oficial para las BPH, etc.).
- Al final de la formación inicial, el inspector realizará una inspección de la tienda, con la ayuda de un inspector cualificado del FSQS o un instructor de dicho estándar, que actuará como observador.
- A continuación, el inspector llevará a cabo dos inspecciones en la tienda, con la ayuda de un inspector cualificado por el minorista o por un instructor del FSQS, que actuará como inspector. La segunda inspección la deberá supervisar un instructor del FSQS. Al menos una de estas dos (2) inspecciones se realizará en un establecimiento que tenga actividades de venta tradicional o de venta de productos elaborados en el establecimiento (taller de fabricación).
- En caso de “fallo” por parte del inspector que busca la cualificación, el instructor (inspector cualificado o instructor del FSQS) finalizará la inspección del FSQS y aprobará el informe de dicho estándar.

El instructor del FSQS solo expedirá la cualificación al inspector después de haber validado la correcta ejecución de las fases mencionadas y de haber evaluado de forma positiva las condiciones de realización de la inspección supervisada, así como el informe asociado.

Al final de este proceso, para estar cualificado para inspeccionar a otros minoristas, el inspector deberá haber recibido formación específica para minoristas: plan de control sanitario (PCS) y procedimientos del minorista o minoristas seleccionados.

4.4 Cambio del organismo de inspección

Cuando un inspector del FSQS cualificado cambia de organismo de inspección, este es responsable de las competencias y del mantenimiento de la cualificación del inspector.

Dicho inspector deberá notificar a la FSQA cualquier cambio de organismo de inspección.

5. Formación de inspectores

5.1 Principio

La formación de los inspectores deberá permitir proporcionar y desarrollar conocimientos, competencias y pautas de comportamiento para cumplir con los requisitos de las buenas prácticas de inspección.

Se ofrecen dos tipos de formación:

- Formación inicial
- Formación continua

5.2 Formación inicial

En la formación inicial, se deberá proporcionar a los futuros inspectores el conocimiento de toda la información necesaria antes de su participación en el proceso de calificación (véase el capítulo 4):

- Filosofía y contenido del estándar FSQS
- Procedimientos de higiene y seguridad alimentaria y plan de control sanitario del minorista

5.3 Formación continua

La formación continua permitirá mantener las competencias y los conocimientos de los inspectores, sobre todo en los siguientes ámbitos:

- Higiene y seguridad de los alimentos (actualización del documento de orientación oficial de las BPH para supermercados e hipermercados, por ejemplo)
- Las normativas de seguridad alimentaria aplicables en el país donde se encuentran los establecimientos que se van a inspeccionar
- Las normativas aplicables a los supermercados e hipermercados en el país donde se encuentran los establecimientos que se van a inspeccionar
- Procesos empresariales: innovaciones en los procesos de producción o en los productos
- Estándar FSQS y documentos normativos relacionados:
 - cambios y actualizaciones
 - Procedimientos y PCS de los minoristas: en caso de cambio o actualización

Cada organismo de inspección define el contenido y las condiciones para la realización de estas sesiones de formación; en caso de que sea necesario, colaborará con los minoristas.

6. Vigilancia del inspector

6.1 Principio

La vigilancia constituye un proceso de ajuste de la variabilidad, la subjetividad y los errores del inspector para recopilar resultados claramente comparables en el tiempo entre los inspectores y el estándar.

La vigilancia de los inspectores se lleva a cabo tanto mediante la revisión aleatoria de los informes como mediante la vigilancia “in situ” de las inspecciones por parte de un instructor del FSQS.

Tras la revisión de los informes o la vigilancia “in situ”, se aplicará un plan de acción, si es necesario, para ajustar el proceso de inspección de los inspectores cualificados.

6.2 Vigilancia mediante la revisión de los informes de inspección

La persona responsable de la vigilancia mediante la revisión de los informes (persona encargada de la revisión) deberá ser instructor del FSQS o cumplir los siguientes requisitos:

- Haber sido inspector del FSQS cualificado durante al menos dos (2) años.
- Haber realizado al menos treinta (30) inspecciones del FSQS en los doce (12) meses anteriores.
- Haber participado en la formación del FSQS para instructores.
- Ser otra persona distinta de la que llevó a cabo la inspección.

La persona encargada de la revisión repasará los informes de inspección para comprobar la coherencia de lo siguiente:

- La interpretación de los distintos requisitos de los elementos.
- La calificación de las desviaciones.
- La consideración de los procedimientos internos de los minoristas.
- La redacción de las desviaciones en los informes de inspección.

Se revisará al menos el 10 % de los informes; además, todos los inspectores pasarán por una revisión al menos una vez al año.

El organismo de inspección deberá documentar estas revisiones. Asimismo, conservará las conclusiones de estas y, en caso de que sea necesario, las utilizará como base para realizar mejoras continuas.

6.3 Vigilancia de las inspecciones “in situ”

Un instructor del FSQS supervisará a todos los inspectores cualificados mediante vigilancia al menos una vez cada dos (2) años después de que estos hayan recibido su cualificación.

Esta vigilancia “in situ” mediante el acompañamiento del inspector durante la inspección de una tienda permitirá garantizar la coherencia de lo siguiente:

- El protocolo de inspección (véase el capítulo 6, Proceso de inspección de las tiendas, de la parte 1).
- Las técnicas de inspección (entrevistas, mediciones, inspecciones visuales, toma de notas, etc.).
- Las conclusiones que determinan las desviaciones (desviación o no conformidad, normas para la deducción del doble de puntos, etc.).
- Las condiciones para determinar la conformidad con los requisitos de los elementos.
- El uso de las calificaciones “N/A” y “N/E” (véase los capítulos 5.2.6, Calificación

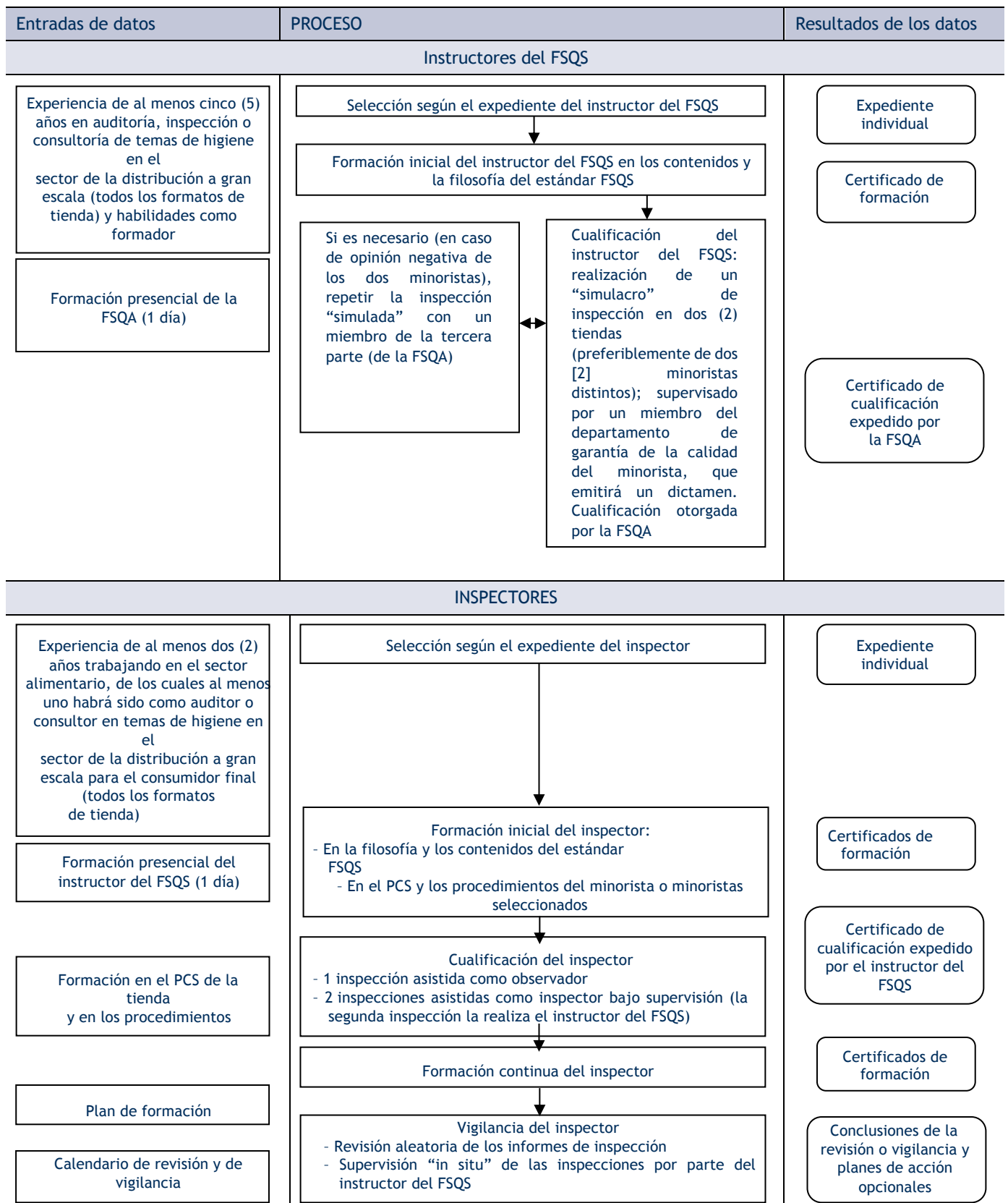
N/E, y 5.2.7, Calificación N/A, de la parte 1).

- La comunicación (con el personal de cada actividad o con la dirección de la tienda).

El organismo de inspección conservará las conclusiones de estas acciones de vigilancia y, en caso de que sea necesario, se utilizarán como base para realizar mejoras continuas.

En el caso de los organismos de inspección pequeños con un solo referente, existe una excepción: es posible que un inspector (el referente) se someta a un control “in situ” que llevará a cabo otro inspector de la organización que no se considere referente. Esta excepción también es válida para el seguimiento mediante la relectura de informes.

7. Diagrama de flujo de los procesos de selección, formación, cualificación y vigilancia



Parte 4: Informes y anexos

1. Introducción

Una vez evaluados los requisitos del FSQS, ya sea mediante una visita corporativa a la sede del minorista o una inspección de la tienda, se elaborará un informe completo y estructurado. Los informes de inspección se elaborarán de acuerdo con los siguientes formatos.

2. Elaboración de informes sobre la visita corporativa a las sedes de los minoristas

El informe de la visita corporativa a las sedes de los minoristas se elaborará de acuerdo con el siguiente esquema: (véase el anexo 3: Propuesta de formato del informe de la visita corporativa a las sedes de los minoristas).

2.1 Portada

Deberá incluir, como mínimo, lo siguiente:

- La nota “visita corporativa a la sede del minorista en el contexto de la realización de una inspección de tiendas según el FSQS para evaluar la seguridad alimentaria y el cumplimiento de la normativa en las tiendas minoristas”, además del logotipo del FSQS.
- La identificación única del documento, por ejemplo, la fecha de emisión (publicación) o la referencia del documento (o ref. de intervención).
- La identificación del organismo de inspección emisor: nombre, dirección y, de manera opcional, logotipo de la organización.
- El nombre completo del inspector y, de manera opcional, el nombre completo de la persona que aprueba el informe (según el proceso que haya seleccionado el organismo de inspección para aprobar los informes) (véase el capítulo 7.4 de la norma ISO/IEC 17020).
- El logotipo y el nombre del organismo de acreditación, el número de acreditación del organismo de inspección y los avisos legales relativos al uso de la marca de acreditación que ha definido el organismo de acreditación. En caso de que las inspecciones en la sede y en el establecimiento las hayan llevado a cabo 2 organismos de inspección acreditados distintos (no se trata de un caso de subcontratación), los datos del organismo de inspección que ha realizado la inspección en la sede.
- La identificación del minorista inspeccionado: nombre del minorista, nombre y dirección de la sede social.
- La fecha de la inspección.
- La nota: “Los resultados se aplican únicamente a los trabajos, objetos o lotes especificados en la solicitud”.
- La nota: “El informe solo se copiará con la aprobación de la organización y del solicitante; además, únicamente se copiará el informe completo”.

N.B.: Si se subcontrata parte del trabajo, el subcontratista deberá estar acreditado según la norma ISO/IEC 17020 como tipo A o C para el FSQS; además, se deberá identificar, por ejemplo, con la siguiente nota: “Inspección subcontratada a: xxx”.

2.2 Segunda página: datos de la inspección realizada

Deberá incluir, como mínimo, lo siguiente:

- La identificación de los elementos inspeccionados, con referencia a la lista de los elementos del sistema que ha propuesto el minorista.
- La nota: “Inspección realizada según el protocolo de inspección descrito en el estándar FSQS”.
- El nombre completo del acompañante (si procede).
- El nombre completo de las personas con las que se reunió en la sede del minorista.

2.3 Detalle de los elementos del sistema

En esta sección se incluirán todos los elementos del sistema que haya seleccionado el minorista y que se hayan validado. Dichos elementos se presentan en el siguiente formato:

En un solo campo visual y en una sola línea:			Detalle de los comentarios:
N.º de elementos	Nombre del elemento del sistema		Los detalles de los comentarios se deberán relacionar fácilmente con un requisito (en la parte delantera, en la parte inferior, de manera opcional, al final de la lista con el número del elemento para establecer el vínculo, etc.).

Por último, se describe en forma de lista el ámbito de los establecimientos donde se aplicarán estos elementos del sistema.

3. Informes de inspección de tiendas

El informe de inspección de la tienda se redactará de acuerdo con el siguiente esquema (véase el anexo 4: Propuesta de formato del informe de inspección del establecimiento):

3.1 Portada

Deberá incluir, como mínimo, lo siguiente:

- La nota “Inspección según el FSQS para evaluar la seguridad alimentaria en los comercios minoristas”, además del logotipo del FSQS.
- La identificación única del documento, por ejemplo, la fecha de emisión (publicación) o la referencia del documento (o ref. de intervención).
- La identificación del organismo de inspección emisor: nombre, dirección y, de manera opcional, logotipo de la organización.
- El nombre completo del inspector y, de manera opcional, el nombre completo de la persona que aprueba el informe (según el proceso que haya seleccionado el organismo de inspección para aprobar los informes) (véase el capítulo 7.4 de la norma ISO/IEC 17020).

- El logotipo y el nombre del organismo de acreditación, el número de acreditación del organismo de inspección y los avisos legales relativos al uso de la marca de acreditación que ha definido el organismo de acreditación. En caso de que las inspecciones en la sede y en el establecimiento las hayan llevado a cabo 2 organismos de inspección acreditados distintos (no se trata de un caso de subcontratación), los datos del organismo de inspección que ha realizado la inspección en la tienda.
- La identificación del cliente: nombre del minorista, nombre y dirección de la tienda.
- La fecha de la inspección.
- La nota: “Los resultados se aplican únicamente a los trabajos, objetos o lotes especificados en la solicitud”.
- La nota: “El informe solo se copiará con la aprobación del organismo y del solicitante; además, únicamente se copiará el informe completo”.

N.B.: Si se subcontrata parte del trabajo, el subcontratista deberá estar acreditado según la norma ISO/IEC 17020 como tipo A o C para el FSQS; además, se deberá identificar, por ejemplo, con la siguiente nota: “Inspección subcontratada a: xxx”.

3.2 Segunda página: datos de la inspección realizada

Deberá incluir, como mínimo, lo siguiente:

- El período de inspección durante el día, es decir, “Hora de inicio:” y “Hora de finalización de la inspección:”.
- La identificación de las actividades inspeccionadas: lista de actividades o declinaciones inspeccionadas.
- La identificación de las inspecciones no realizadas si el acuerdo no se ha llevado a cabo en su totalidad (por ejemplo, si una vitrina estaba cerrada por mantenimiento en la fecha de la inspección).
- La nota: “Inspección realizada según el protocolo de inspección descrito en el estándar FSQS y los elementos del sistema que ha seleccionado el minorista y que se han aceptado el: ____ por parte del organismo de inspección: xxxxx”.
- La identificación del equipo que se ha utilizado para las mediciones y los ensayos, por ejemplo, mediante las notas:
 - “Termómetro utilizado (ref.):__” o “Fecha de validez de la calibración:___”.
- El nombre completo del acompañante (si procede).
- Las condiciones en las que se realizó la inspección: con o sin previo aviso.
- El nombre completo de la persona de contacto principal con la que se reunió en la tienda.

3.3 Resumen general

Un resumen general que se enviará al director de la tienda y que deberá incluir, como mínimo, lo siguiente:

- La puntuación final de la tienda.
- La puntuación de cada una de las actividades o declinaciones.
- La puntuación estandarizada de cada una de las actividades o declinaciones.

- Un resumen de los KO, las alertas y las sanciones relativas a la limpieza de los equipos en contacto con los alimentos, así como de las sanciones por tener productos caducados a la venta.

Con el fin de mejorar la claridad de los informes, solo habrá que anotar la puntuación final en el resumen general de la tienda. Las puntuaciones estandarizadas utilizadas para la comparación de los minoristas se comunicarán a los comercios solo si estos lo solicitan. Ambas puntuaciones (la final y la estandarizada) se comunicarán a la FSQA a través de la base de datos.

3.4 Resumen por actividades

Un resumen más detallado y desglosado por actividades que se enviará a los responsables de mostrador o a los directores de departamento y que incluirá, como mínimo, lo siguiente:

- La puntuación final de cada actividad.
- La puntuación de cada declinación.
- La distribución de las calificaciones “A”, “B”, “C” y “D” por actividad.
- La visualización de los KO, las alertas y las desviaciones en la limpieza de los equipos en contacto con los alimentos, así como las desviaciones en los productos pasados de fecha por declinación.

3.5 Detalles de las características inspeccionadas

Contiene todos los elementos de las actividades o declinaciones inspeccionadas (véase el anexo 2: Características detalladas de la evaluación de la actividad). Dichos elementos se presentan por actividad en el siguiente formato:

En un solo campo visual y en una sola línea			Detalles de los comentarios
N.º de elementos	Nombre de la característica	Calificación (A, B, C, D, N/E, KO, N/A)	Los detalles de los comentarios se deberán relacionar fácilmente con un requisito (en la parte delantera, en la parte inferior, de manera opcional, al final de la lista con el número del elemento para establecer el vínculo, etc.)

ANEXO 1: Características detalladas de las actividades de la inspección

Actividad		Almacenamiento/Materias primas	Preparativos opcionales	Ventas
1	Servicios de gestión y asistencia	Todas las actividades que implican la gestión de la seguridad de los alimentos (gestión de documentos, gestión de crisis, procedimientos, etc.) y las actividades asociadas no relacionadas con la venta (recepción, vestuarios, instalaciones compartidas, etc.)		
2	Carnicería	Carne lista para cortar. Carne sin envasar. Carcasas y cuartos. Grasa. Vísceras. Especias y condimentos.	Despiece y envasado de carne. Preparaciones como la carne y los embutidos. Preparaciones para cocinar que contienen carne cruda, así como ingredientes (brochetas, etc.), carnes marinadas, carne en salmuera, etc. Corte en un espacio refrigerado o detrás del puesto. Preparación de carne picada o hamburguesas de ternera por encargo.	Venta de unidades de venta tradicionales o preenvasadas y de consumo industrial si se producen bajo la responsabilidad de la actividad.
3	Charcutería, asador, servicio de comidas preparadas sin producción	Fiambres, productos asados y productos de proveedores de catering.	Venta de productos que no requieren más manipulación que el corte y el reenvasado, así como la cocción de productos asados. Actividades en un espacio refrigerado o detrás del puesto.	Venta en puesto tradicional de unidades preenvasadas o sin envasar y de consumo industrial, si se produce bajo la responsabilidad de la actividad.
4	Queso o productos lácteos	Queso, entero o por porciones, productos lácteos. Huevos con cáscara.	Venta de productos que no requieren más manipulación que el corte y el reenvasado. Actividades en un espacio refrigerado o detrás del puesto.	Venta en puesto tradicional de unidades preenvasadas o sin envasar y de consumo industrial, si se produce bajo la responsabilidad de la actividad. Venta de huevos sin envasar.
5	Servicio de catering	Todas las materias primas.	Preparaciones internas, cocinadas o no, en un espacio refrigerado y en la zona de cocina. Cocción de platos que ha cocinado el proveedor. Refrigeración opcional.	Venta en puesto tradicional o de productos preenvasados, en frío, a temperatura ambiente o en caliente.
6	Asador, comida caliente, pizzas	Pollo crudo, materias primas que se cocinan o no.	Poca preparación. Condimentar pollos, preparar alimentos con o sin cocción (en el caso de las pizzas). La preparación se realiza, por lo general, detrás del mostrador. Cocción en la tienda seguida de un envasado opcional. Refrigeración opcional de los alimentos tras la cocción para la venta refrigerada, tradicional o en autoservicio.	Venta tradicional o en autoservicio a temperatura ambiente, en placa caliente, en horno o en expositor frío.

Actividad		Almacenamiento/Materias primas	Preparativos opcionales	Ventas
7	Bocadillos y sándwiches	Todas las materias primas.	Preparación de sándwiches fríos. Preparación de sándwiches para recalentar en el momento de la venta ("panini"), elaboración de carne y patatas fritas para brochetas. Perritos calientes.	Venta tradicional (caja independiente a la entrada de la tienda con sándwiches, bollería y bebidas), o venta tradicional o de autoservicio de sándwiches en la tienda.
8	Pescado fresco	Pescado entero o en filetes, mariscos, crustáceos vivos, pescado seco, preparaciones para cocinar, preparaciones cocidas.	Venta de productos pesqueros con o sin manipulación (descamación/limpieza del pescado). Preparados de marisco. Corte o envasado en un espacio refrigerado o detrás del puesto. Sushi, cocción de mariscos refrigerados para su venta en frío.	Venta en puesto (con hielo) de unidades preenvasadas o sin envasar y de consumo industrial, si se producen bajo la responsabilidad de la actividad.
9	Cáterin y sushi	Todas las materias primas.	Elaboración de platos preparados asiáticos a base de productos crudos, cocidos o fritos. Productos de alimentación.	Venta tradicional y en autoservicio.
10	Panadería y repostería	Materias primas para todo tipo de productos de panadería o pastelería (secos, congelados o frescos). Ingredientes como beicon, nueces para panes sin levadura, panes especiales.	Producción y cocción de pan y pasteles o repostería de elaboración propia.	Venta tradicional, en autoservicio o sin envasar, si se produce bajo la responsabilidad de la actividad.
11	Terminales de cocina (panadería/pastelería) y venta de pastelería	Producto listo para cocinar o listo para vender, de manera opcional, después de recalentarlo.	Elaboración de pan y bollería a partir de proveedores. Descongelación de pasteles. Desenvasado o reenvasado. Glaseado y doradura.	Venta tradicional, en autoservicio o sin envasar, si se produce bajo la responsabilidad de la actividad.
12	Tartas y pastelería	Materias primas para todo tipo de productos de pastelería (secos, congelados, frescos o frutas enteras).	Elaboración de tartas y pasteles frescos, descongelación de pasteles de los proveedores, cocción de pasteles producidos en las instalaciones propias o las de los proveedores. Actividad estacional de preparación de helados o sorbetes (opción de inspeccionar esto bajo la actividad "Otros" si el minorista desea separar las responsabilidades).	Venta tradicional, en autoservicio o sin envasar, si se produce bajo la responsabilidad de la actividad.
13	Restaurante	Todas las materias primas.	Preparación, cocción y recalentamiento para elaborar los componentes de una comida (entrante, plato principal y postre).	Servicio de comidas. Los bufés se evaluarán durante la etapa de proceso de venta de productos a granel. El servicio de camareros se evaluará en el marco de la venta tradicional.

Actividad		Almacenamiento/Materias primas	Preparativos opcionales	Ventas
14	Fruta y verduras	Frutas y verduras (enteras, secas y envasadas).	Venta de frutas y verduras "tal cual". Pelar, cortar y preparar el zumo.	Venta en autoservicio, tradicional o sin envasar de frutas y verduras envasadas, secas y enteras. Venta tradicional, en autoservicio o sin envasar de zumos, preparados y frutos secos. Los puestos se evaluarán en el marco de la venta en autoservicio.
15	Productos industriales de autoservicio	Productos frescos (refrigerados) y congelados.	Sin preparación.	Venta en autoservicio o sin envasar.
16	Productos de consumo alimentario	Productos alimentarios sin requisitos específicos de temperatura.	Sin preparación.	Venta en autoservicio o sin envasar (incluidos los suplementos alimenticios).
17	Entrega a domicilio	Todo tipo de productos frescos, secos y congelados en condiciones determinadas.	Sin producción. Preparación de pedidos.	Empaquetado después de la compra por parte de los clientes y entrega a domicilio, o realización del pedido en línea, preparación del paquete y entrega a domicilio.
18	Servicio sin salir del coche	Todo tipo de productos.	Sin producción. Preparación de pedidos.	Suministro al cliente.
19	Promociones	Todas las materias primas.	Todos los preparativos de actividades durante un tiempo definido (un período determinado) y en un lugar concreto.	Todos los tipos de ventas de una actividad durante un tiempo definido (un período determinado) y en un lugar concreto (incluidas las ventas sin embalaje).
20	Otros	Todas las materias primas.	Todas las preparaciones.	Todo tipo de ventas (incluidas las de productos no envasados).

Actividades de comercio electrónico:

Comercio electrónico	Actividad	Fase
Servicio sin salir del coche Compras por Internet Servicio sin salir del coche común en el que se preparan pedidos para varias tiendas Recogida en tienda Transporte Entrega al cliente	Servicio sin salir del coche	Todas
Entrega a domicilio Compra en tienda Almacenamiento	Entrega a domicilio	Todas

Transporte cubierto por la tienda o por un proveedor de servicios		
Entrega entre sedes (1)	Entrega a domicilio	Todas
Entrega entre sedes (2)	Actividad en cuestión	Almacenamiento Común
Entrega proporcionada por un proveedor que ha encargado el cliente Ejemplo: Uber Eats Preparación por parte de la tienda	Entrega a domicilio	Almacenamiento Común
Consignas	No evaluada	No evaluada

Característica de los puestos con licencia:

Las inspecciones de los puestos con licencia se transcriben en la actividad “Otros”, excepto en el caso de la actividad “Cáterin y sushi” y a menos que el minorista haya hecho una solicitud distinta.

Definición de una actividad abierta:

Una actividad se considera abierta si hay productos vendidos o almacenados (alimentos perecederos).
En ambos casos dicha actividad se debe inspeccionar.

Actividades que abarca la inspección:

En el caso de las actividades que tienen lugar en un centro comercial o en un aparcamiento (restaurante o servicio sin salir del coche), el minorista deberá definir si la actividad está incluida en la inspección de la tienda o no. Se incluirá si la actividad está jerárquicamente unida a la tienda.

ANEXO 2: Herramienta para calificar la frescura del pescado (método simplificado)

Nombre de la especie	Trazabilidad del proveedor	Fecha de recepción	PIEL		OJOS		BRANQUIAS	CARNE	Media
			Pigmento	Mucosa	Pupila	Córnea	Color	Firmeza	

TABLA DE EVALUACIÓN	
De 2,66 a 3	CALIDAD EXTRA
De 2 a 2,65	CALIDAD SATISFACTORIA
De 1 a 1,99	CALIDAD INSUFICIENTE
Menos de 1	CALIDAD MEDIOCRE (PARA RETIRAR)

Extracto de la calificación de la CEE	0	1	2	3
Pigmentación	Gris apagado	Incolora y sin brillo	Brillante y viva	Brillo iridiscente
Mucosa	Gris lechosa	Opaca	Turbia	Transparente
Pupila	Cóncava	Opaca	Negra y sin brillo	Negro intenso
Córnea	Lechosa	Opaca y plana	Opalescente y hundida	Transparente convexa y
Branquias	Amarillas	Sin color	Color tenue	Color vivo
Carne	Revestimiento flácido	Blanda	Firme	Dura

ANEXO 3: Propuesta de formato del informe de la visita corporativa a las sedes de los minoristas

INFORME DE INSPECCIÓN		Logotipo del organismo de acreditación* Logotipo del
Referencia: _____	organismo de inspección	del
Establecimiento: _____	Publicado el: _____	
Fecha(s) de inspección: _____		
		
Visita corporativa a la sede de la empresa en el marco de la realización de una inspección de la		
Estándar: Food Store Quality Standard: versión 2 Evaluación de la seguridad alimentaria y el cumplimiento de la normativa de los alimentos en los comercios minoristas		
Organismo de inspección: Nombre: _____ Dirección: _____ N.º de acreditación: _____		
Inspección realizada por: Apellido: _____ Nombre: _____		
Minorista inspeccionado: Nombre del minorista: _____ Nombre de la sede: _____ Dirección de la sede: _____		
Fecha de inspección: _____		
Los resultados se aplican únicamente al trabajo, objeto o lote especificado en la solicitud. El informe solo se copiará con la aprobación del organismo de inspección y del solicitante; además, únicamente se copiarán los informes completos.		

Logotipo del organismo de

INFORME DE INSPECCIÓN

Referencia: _____

Establecimiento: _____ Página: _____

Identificación de los elementos del sistema:

Los elementos del sistema son los que ha propuesto el minorista. Se describen en el contenido del presente informe.

Identificación de las inspecciones no realizadas si el contrato no se cumple en su totalidad

Elemento(s) del sistema: _____

Motivo(s): _____

Inspección realizada según el protocolo de inspección descrito en el estándar FSQS

Acompañante (si procede)

Apellido y nombre: _____

Cargo: _____

Persona de contacto principal con la que se reunió en la sede

Apellido y nombre: _____

Puesto: _____

* El logotipo del organismo de acreditación no se puede utilizar solo, sino que debe ir acompañado de los avisos legales correspondientes y cumplir los requisitos de uso de la marca de acreditación que define dicho organismo.

ANEXO 4: Propuesta de formato del informe de inspección del establecimiento

Referencia: _____ organismo de inspección	Logotipo del organismo de acreditación* Logotipo de
Establecimiento: _____	
Publicado el: _____	
Fecha(s) de inspección: _____	



FSQS

INFORME DE INSPECCIÓN

Estándar: Food Store Quality Standard: versión 2

Evaluación de la seguridad alimentaria y el cumplimiento de la normativa de los alimentos en los comercios minoristas

Organismo de inspección:
Nombre: _____
Dirección: _____

N.º de acreditación: _____

Inspección realizada por:
Apellido: _____
Nombre: _____

Tienda inspeccionada:
Nombre _____ del _____ minorista: _____

Los resultados se aplican únicamente al trabajo, objeto o lote especificado en la solicitud.
El informe solo se copiará con la aprobación del organismo y del solicitante; además, únicamente se copiará el informe completo

Establecimiento: _____		Logotipo del organismo de inspección		
		<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 50px;"></div>		
Período de inspección durante el día:	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	
Hora de inicio:				
Hora de finalización de la inspección:				
Identificación de las actividades inspeccionadas:				
Servicios de gestión y asistencia				
Carnicería				
Charcutería, asador, servicio de comidas preparadas sin producción				
Queso o productos lácteos				
Servicio de cáterin				
Asador, comida caliente, pizzas				
Bocadillos y sándwiches				
Pescado fresco				
Cáterin y sushi				
Panadería y repostería				
Terminales de cocina (panadería/pastelería) y venta de pastelería				
Tartas y pastelería				
Restaurante				
Frutas y vegetales				
Productos industriales de autoservicio				
Productos de consumo alimentario				
Entrega a domicilio				
Servicio sin salir del coche				
Promociones				
Otras actividades				
Identificación de las inspecciones no realizadas si el contrato no se cumple en su totalidad				
Actividad o actividades afectadas:				
Motivo(s):				

* El logotipo del organismo de acreditación no se puede utilizar solo, sino que debe ir acompañado de los avisos legales correspondientes y cumplir los requisitos de uso de la marca de acreditación que define dicho organismo.

Inspección realizada según el protocolo de inspección descrito en el estándar FSQS y los elementos del sistema que ha seleccionado el minorista	
Fecha de la última visita corporativa del minorista y organismo de inspección que la realizó	
Fecha:	
Nombre:	
Dirección:	
Equipos utilizados para medir y realizar las pruebas:	
Termómetros utilizados (identificadores)	
Validez:	
Acompañante (si procede)	
Apellido y nombre:	
Cargo:	
Condición en la que se realizó la inspección	
Inspección (con previo aviso o sin previo aviso):	
Persona de contacto principal con la que se reunió en la tienda	
Apellido y nombre:	
Puesto:	

Logotipo del organismo de inspección		
Referencia: _____		
Establecimiento: _____		
	Puntuación final	Puntuación estandarizada
Puntuación general de la tienda		
Número de alertas		
Número total de KO		
Número total de sanciones por la limpieza de los equipos en contacto con los alimentos		
Número total de referencias cuyo etiquetado no se ajusta a la seguridad alimentaria de los alimentos		
Número total de sanciones por productos pasados de fecha		
Número total de sanciones por productos caducados		
Puntuación de cada una de las actividades		
Servicios de gestión y asistencia		
Carnicería		
Charcutería, asador, servicio de comidas preparadas sin producción		
Queso o productos lácteos		
Servicio de cáterin		
Asador, comida caliente, pizzas		
Bocadillos y sándwiches		
Pescado fresco		
Cáterin y sushi		
Panadería y repostería		
Terminales de cocina (panadería/pastelería) y venta de pastelería		
Tartas y pastelería		

Restaurante		
Frutas y vegetales		
Productos industriales de autoservicio		
Productos de consumo alimentario		
Entrega a domicilio		
Servicio sin salir del coche		
Promociones		
Otras actividades		

Ejemplo de informe

LEYENDA

Puntuación de los elementos

Observaciones	Resultado de la evaluación	Puntos
Conformidad plena con el requisito	A	20 puntos
Conformidad casi plena con el requisito, pero se encontró una pequeña desviación	B (desviación)	15 puntos
Solo se ha aplicado una pequeña parte del requisito	C (desviación)	5 puntos
El requisito no se ha aplicado	D (desviación)	0 puntos

El inspector deberá explicar con precisión todas las puntuaciones de B, C y D en el informe de inspección.

Puntuación de los elementos KO

Evaluación	Explicación	Puntos concedidos o resultado
A	Conformidad plena con el requisito	20 puntos
B (desviación)		No se puede conceder una puntuación de "B"
C (desviación)		No se puede conceder una puntuación de "C"
KO (= D) (no conformidad)	El requisito no se ha aplicado	0 puntos Más una penalización en la puntuación de la actividad o declinación

El inspector deberá explicar con precisión todas las puntuaciones "KO" en el informe de inspección.

Puntuación de los elementos de alerta

Evaluación	Explicación	Puntos concedidos o resultado
A	Conformidad plena con el requisito	20 puntos
B (desviación)		No se puede conceder una puntuación de "B"
C (desviación)		No se puede conceder una puntuación de "C"
ALERT (= D) (no conformidad grave)	El requisito no se ha aplicado	0 puntos Más una penalización en la puntuación de la actividad o declinación, así como en la

El inspector deberá explicar con precisión todas las puntuaciones "ALERT" en el informe de inspección.

N/E y N/A

N/E (no evaluado)	Requisito no evaluado	Los requisitos N/E se excluyen de la puntuación final
N/A (no aplicable)	Requisito no aplicable	Los requisitos N/A se excluyen de la puntuación final

Logotipo del organismo de inspección	
Establecimiento: _____	
INFORME DE INSPECCIÓN	
Estándar: Food Store Quality Standard: versión 2 Evaluación de la seguridad alimentaria y el cumplimiento de la normativa de los alimentos en los comercios minoristas Resumen Actividad: servicios de gestión y asistencia	
Puntuación general de la actividad	
Número de alertas	
Número de KO	
Número de sanciones por la limpieza de los equipos en contacto con los alimentos	
Número de referencias cuyo etiquetado no se ajusta a la seguridad alimentaria de los alimentos	
Número de sanciones por productos pasados de fecha	
Número de sanciones por productos caducados	

ANEXO 5: Características detalladas de la evaluación de la actividad

Las características se describen a continuación en forma de lista de comprobación elaborada para cada actividad.

Leyenda:

N.º	Nombre de elemento	A	B	C	D

N.º: número del elemento del enfoque matricial

Nombre de elemento: descripción del requisito del elemento (“elemento”, “elemento KO” o “elemento de medición”)

A, B, C y D: sistema de evaluación y calificación de la conformidad, desviación o no conformidad del requisito



No hay puntuación imposible



Asignación de un KO o una alerta

Los elemento KO y de alerta están en **negrita**.

Los elementos de medición están en *cursiva*.

Ver documento de Excel : *Template report FSQS v2.1 02032021 SPANISH*

ANEXO 6: Glosario o lista de definiciones

Léxico especializado que explica el vocabulario técnico y específico del estándar FSQS.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Actividades sujetas a autorización o dispensa	Actividad de suministro de productos alimenticios de origen animal o alimentos de origen animal a consumidores no finales, tal y como se define en la normativa europea n.º 853/2004.
Actividad	Serie de procesos estrechamente conectados (como norma general, por área comercial) que comparten los mismos medios (personal, instalaciones, equipos, etc.) o recursos intangibles (procedimientos, objetivos, etc.).
Alerta	Una alerta puede ser un aislamiento, una remesa, una anulación o una retirada.
Elemento de alerta	Elemento identificado como muy importante para la seguridad alimentaria y la legalidad de los productos y servicios. Solo se puede evaluar como conforme o no conforme. En caso de obtener una puntuación de "D", esta no conformidad grave requiere una calificación específica.
Preparación	Acción de producir o fabricar productos acabados con productos semiacabados o acabados (por ejemplo, preparar platos cocinados con kits).
Sistema de enfriamiento rápido	Medio o dispositivo para reducir muy rápido la temperatura de un alimento caliente con el fin de almacenarlo en una cadena de frío. Objetivo general: bajar de +63 °C a una temperatura inferior a +10 °C en menos de dos (2) horas (a menos que un análisis de riesgos demuestre que un enfriamiento menos rápido sigue siendo suficiente para garantizar la seguridad alimentaria de los alimentos).
BPH	En las buenas prácticas de higiene se incluyen todas las condiciones y normas que se deben establecer en una organización para garantizar la seguridad alimentaria de los alimentos.
Protocolo de limpieza	Forma específica de realizar las operaciones de limpieza.
Horario de limpieza	Calendario de tareas de limpieza en el que se tienen en cuenta varios factores: quién, cuándo, dónde, qué, cómo y por qué.
Cadena de frío	Método de almacenamiento de un producto entre la producción y la venta que consiste en enfriarlo con rapidez tras la producción y mantener esta temperatura (positiva o negativa) de manera constante durante todo el período de almacenamiento para conservar o estabilizar sus propiedades de seguridad alimentaria.
Cadena de frío	Método de conservación de los preparados alimenticios (desde su producción hasta su uso o consumo) con frío.
Restauración institucional	Actividad de restauración no doméstica que se caracteriza por el suministro de comidas a un grupo de consumidores habituales, vinculados por un contrato o acuerdo; por ejemplo, la preparación de comidas para el personal que trabaja en una tienda.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito. La conformidad corresponde al nivel "A" de la guía de interpretación del inspector.
Productos de consumo	Productos para el consumidor.
Contaminante	Cualquier agente biológico o químico, cuerpo extraño u otra sustancia que no se haya añadido de forma intencionada al producto alimentario y que pueda poner en riesgo su seguridad

	alimentaria.
Material contaminante	Material que es vector de un peligro microbiológico, físico o químico. Se consideran materiales contaminantes: los envases exteriores, el cartón, la madera, etc.
Cocinado	Etapas del proceso de transformación de un alimento crudo en un alimento cocinado. Este proceso de limpieza microbiológica implica un aumento de la temperatura.
Corrección	Acción para eliminar la no conformidad.
Acción correctiva	Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
CSU	Siglas en inglés de “unidad de ventas al consumidor”. Envasado individual de un artículo o referencia de producto.
Descontaminación	Reducción, mediante procesos físicos o químicos, del número de microorganismos viables capaces de poner en peligro la idoneidad para el uso de alimentos o de equipos destinados a entrar en contacto con estos.
Desviación	No conformidad con un requisito que no afecta a la seguridad alimentaria relacionada con los productos y procesos. En el FSQS, las desviaciones son requisitos calificados con una “B”, “C” o “D”.
Distintos tipos de alimentos	Alimentos que presentan un posible riesgo de contener o desarrollar un peligro diferente (por ejemplo, la carne de pollo en comparación con la de vacuno en términos de riesgos microbiológicos).
EA	Cooperación europea para la acreditación. Su objetivo es coordinar y dirigir la infraestructura de acreditación europea de manera que los resultados de los servicios de evaluación de la conformidad se puedan utilizar entre países sin tener que realizar un examen posterior, lo que beneficia a la UE y a la economía mundial. (www.european-accreditation.org)
Alimento o producto alimentario	Toda sustancia o producto (transformado, parcialmente transformado o no transformado) destinado a ser ingerido o razonablemente susceptible de ser ingerido por el ser humano.
APPCC	Sistema que identifica, evalúa y controla los peligros que son importantes para la seguridad alimentaria (análisis de peligros y puntos de control crítico).
Peligro (sanitario)	Agente biológico, químico o físico que se encuentra en un producto alimentario o en un estado de este con la posibilidad de causar un efecto adverso para la salud.
Sede de un minorista o de una empresa de venta al por menor	Instalación de la organización en la que se reúne el sistema de gestión de la calidad de una o varias tiendas.
Cadena de calor	Método de almacenamiento de un producto entre la producción y la venta que consiste en mantenerlo a una temperatura elevada (por lo general, superior a 63 °C) para conservar o estabilizar sus propiedades de seguridad alimentaria.
Cadena de calor	Método de conservación de preparados alimenticios (desde su producción hasta su uso o consumo) con calor.
Hipermercado	Tienda con una superficie de venta de más de 2500 m ² en la que se ofrece una selección de artículos entre los que predominan los productos de alimentación.
ILAC	International Laboratory Accreditation Cooperation: es una cooperación internacional de organismos de inspección y acreditación de laboratorios que se creó hace más de 30 años para ayudar a superar las barreras técnicas al comercio. (www.ilac.org)
Congelación ilícita	Actividad de congelación que no respeta las disposiciones de la

	normativa.
Fabricación propia	Alimento preparado de forma no industrial siguiendo una receta tradicional en la tienda para su venta directa al consumidor.
Inspección	Evaluación de la conformidad mediante la observación y la evaluación profesional, acompañada, si es necesario, de mediciones, ensayos o calibraciones.
Trazabilidad interna en una tienda	Capacidad de realizar el seguimiento de un alimento o una sustancia incluida en un alimento procesado por la tienda a través de todas las fases, desde la recepción hasta la venta.
Elemento	Detalle de un requisito según el cual el auditor evaluará la conformidad o la desviación. Algunas líneas de elementos no son características esperadas, sino solicitudes de valores (temperatura medida, número de CSU, etc.). Formato de respuesta = valor numérico o alfanumérico.
Elemento KO	Elemento identificado como crítico para la seguridad alimentaria, que puede poner en peligro la salud de los consumidores en caso de no conformidad. Este elemento solo se puede evaluar como conforme o no conforme. En caso de obtener una puntuación de "D", esta no conformidad requiere una puntuación específica.
Etiquetado	Notas, indicaciones, marcas comerciales, imágenes o signos relacionados con un alimento y que aparecen en todos los envases, documentos, rótulos, etiquetas, anillas o collares suministrados con el producto alimenticio o que se refieren a él.
Etiquetado: seguridad de los alimentos	En el caso de los alimentos envasados, las notas pueden repercutir en la salud o la seguridad alimentaria de los consumidores: fecha de caducidad, condiciones de almacenamiento, indicación de los alérgenos principales, etc. En la venta asistida, el personal deberá saber responder a las preguntas de los clientes relacionadas con los alérgenos principales (por ejemplo, "¿Ese producto contiene gluten?").
Límite de carga de los expositores	Nivel máximo de llenado de un expositor de venta al público que ha definido el fabricante, que se ha indicado de forma física o no (por lo general, mediante una línea en el borde del expositor) y que garantiza tanto el correcto funcionamiento del aparato como el mantenimiento de las temperaturas objetivo del producto (caliente o frío).
Fabricación	Acción de fabricar: elaborar productos acabados a partir de materias primas.
Metrología	Incertidumbre: la incertidumbre de medición es un parámetro asociado al resultado de la medición, que caracteriza la dispersión de los valores que de forma lógica podrían adjudicarse al elemento medido. El termómetro del inspector tendrá una incertidumbre de medición máxima de 1 °C. Tolerancia: desviación aceptable de una norma. Valores comprendidos entre el objetivo y los valores críticos.
Duración microbiológica	Período posterior a la fecha de producción (DO) durante el cual el alimento cumple con los criterios microbiológicos establecidos.
Alimentos muy sensibles desde el punto de vista microbiológico	Todo alimento perecedero que se puede volver peligroso con rapidez, sobre todo debido a su inestabilidad microbiológica, cuando no se controla la temperatura de almacenamiento.
Alimentos sensibles desde el punto de vista microbiológico	Todo alimento que se puede volver peligroso, sobre todo debido a su inestabilidad microbiológica, cuando no se controla la temperatura de almacenamiento.
MLA	Un acuerdo multilateral es un acuerdo firmado entre los Estados miembros de la UE en el que los firmantes reconocen y aceptan la equivalencia de los sistemas de acreditación que proponen los

	miembros firmantes, así como la fiabilidad de los resultados de las evaluaciones de conformidad que proporcionan los organismos de evaluación de esta que acreditan los miembros firmantes.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito específico. En el FSQS, las no conformidades definidas son los elementos KO y los elementos de alerta con una puntuación de “D”.
Zona exterior	Entorno exterior de la tienda relacionado con la actividad alimentaria (área de recepción, área de almacenamiento exterior, área de almacenamiento de residuos, etc.).
Envasado	1. Material: cualquier envoltorio en contacto directo con un producto, destinado a proteger el contenido contra la recontaminación microbiológica, física o química (por ejemplo, carne bajo una película de plástico). El envasado se considera el “primer envoltorio”. 2. Operación que consiste en colocar un producto en un envase. Véase “embalaje”.
Embalaje	1. Material: cualquier envoltorio o recipiente destinado a la manipulación de un producto envasado. El embalaje se considera el “segundo envoltorio”. 2. Operación que consiste en colocar un producto en un embalaje. Véase también “envase”.
Plaga	Insectos, pájaros, roedores u otros mamíferos cuya presencia es indeseada o imprevista y que a menudo causan daños a los alimentos, productos o equipos.
Cambio a una fecha posterior	Etiquetado de un alimento envasado en la tienda con una fecha de caducidad posterior a la de la materia prima incluida en el producto alimenticio.
Alimentos preenvasados	Unidad de venta destinada a ser presentada tal cual al consumidor final y a las colectividades, constituida por un alimento y el envase en el que se ha embalado antes de su presentación para la venta. Dicho envase cubre el contenido total o parcialmente, pero de manera que no se pueda modificar sin que este se abra o modifique.
Procedimiento	Forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso. NOTA 1: Los procedimientos se describirán o no en los documentos. NOTA 2: Cuando un procedimiento se describe en documentos, se utilizan los términos “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”.
Procesamiento	Todas las acciones que dan lugar a una modificación considerable del producto inicial, entre las que se incluyen el calentamiento, el ahumado, la salazón, la maduración, la desecación, el marinado, la extracción, la extrusión o cualquier combinación de estos procesos.
Producto preenvasado para su consumo inmediato	Alimentos que se envasan y venden en régimen de autoservicio en la tienda tras su fabricación o manipulación. No se debe confundir con los productos preenvasados por los fabricantes y vendidos en régimen de autoservicio.
Protección del producto	Todos los medios destinados a limitar la contaminación (tapa, película, bolsa, etc.).
Referencia del producto	Conjunto de unidades de venta al consumidor idénticas (mismo producto, mismo formato o mismo código de barras).
Promociones	Actividad de venta limitada durante un tiempo definido (en un período determinado) y en un lugar concreto. La gestiona un proveedor de servicios o la tienda.
Retirada	Cualquier medida destinada a conseguir la devolución de un

	<p>producto alimentario peligroso que el productor, el fabricante o el minorista ya ha suministrado a los consumidores o puesto a su disposición.</p> <p>Véase también “Anulación”.</p>
Fecha de consumo preferente recomendada	Algunos proveedores utilizan la fecha de consumo preferente para determinados tipos de materias primas, por ejemplo, la carne de cerdo.
Registro	Documento en el que se indican los resultados obtenidos o se demuestra que se ha realizado una actividad.
Recalentamiento	<p>Etapas del proceso destinadas a recalentar un producto alimentario para pasarlo del estado de la cadena de frío al estado de la cadena de calor. El recalentamiento de las comidas preparadas para servirlos en caliente se lleva a cabo de forma que su temperatura no permanezca entre los +10 °C y la temperatura de venta al consumidor durante más de una hora. En cualquier caso, esta temperatura no podrá ser inferior a +63 °C, a menos que un análisis de riesgos aprobado demuestre que una temperatura inferior no entraña ningún riesgo para la salud del consumidor. Estas comidas preparadas se consumirán el mismo día en que se recalienten.</p>
Reenvasado con ampliación de la fecha de caducidad	<p>Práctica prohibida.</p> <p>Acción de desensasar de forma intencionada un producto preenvasado y volver a envasarlo con una fecha de caducidad nueva y más amplia que la original.</p>
Espacio en los puestos de los comercios	Todas las unidades de exposición del comercio minorista que pertenecen a una misma actividad.
Riesgo (salud)	Una función de la probabilidad de un efecto adverso para la salud y la gravedad de este como consecuencia de uno o varios peligros en los alimentos.
Seguridad de los alimentos	Garantía de que los alimentos no causarán ningún daño al consumidor cuando se preparen o consuman de acuerdo con el uso al que están destinados.
Plan de control sanitario (PCS)	<p>Serie de documentos en los que se describen las medidas que ha adoptado un establecimiento para garantizar la higiene y la seguridad alimentaria de sus producciones en términos de riesgos biológicos, físicos y químicos.</p> <p>En el PCS se incluyen los elementos necesarios para la implementación (procedimientos, instrucciones, pedidos, etc.) y la prueba de la aplicación (registro):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prácticas correctas de higiene o requisitos previos - El plan del APPCC basado en los siete principios del “Codex Alimentarius” - Gestión de los productos no conformes (incluida la anulación o la retirada) - Aplicación de un sistema de trazabilidad
Autoinspecciones	Modalidad de inspección en la que una persona física inspecciona los resultados de su trabajo, cuyas normas se definen formalmente en las disposiciones de garantía o gestión de la calidad.
Venta en autoservicio	Método de venta caracterizado por el libre acceso de los clientes o consumidores a los productos que ha envasado un proveedor o la tienda.
Período de almacenamiento	El período que precede a la fecha de caducidad de los productos o al período de conservación mínima (la fecha hasta la que un producto alimentario mantiene sus propiedades específicas en condiciones adecuadas de almacenamiento).
TÉRMINO	DEFINICIÓN

Almacén	Alimentos conformes sacados del espacio de venta tradicional tras el cierre del espacio de venta a los clientes para almacenarlos en reserva o en una cámara frigorífica con el fin de revisarlos o volver a ponerlos a la venta posteriormente de conformidad con su período de conservación y sus propiedades organolépticas.
Supermercado	Tienda con una superficie de venta de 400 a 2500 m ² en la que se ofrece una selección de artículos entre los que predominan los productos de alimentación.
Supermercados e hipermercados	En este campo se incluyen básicamente las tiendas que se califican como hipermercados y supermercados.
Vigilancia	Una serie programada de observaciones o mediciones con el fin de evaluar si las medidas de control funcionan según lo previsto.
Plan de vigilancia	Conjunto de medidas orientadas a la recogida sistemática y permanente de información que se analiza y compara para aplicar, en caso de que sea necesario, medidas correctivas.
Elemento del sistema	Los elementos del sistema se definirán con cada empresa. Son los departamentos centrales de los minoristas los que se encargan de gestionarlos, no las tiendas. Estos elementos no se evaluarán en las tiendas. Los resultados de la evaluación de dichos elementos se introducirán previamente en los formularios de inspección de las tiendas tras una visita corporativa a las sedes de los minoristas.
TACT	Regla mnemotécnica para recordar los cuatro (4) parámetros clave de las operaciones de limpieza o saneamiento (temperatura del agua, acción mecánica, concentración y tiempo de acción).
Venta tradicional	Método de venta asistido por el personal de la tienda o por un proveedor de servicios (mostrador autorizado). El cliente o consumidor no tiene acceso directo al producto.
Desempaquetar	Operación de retirada de cajas.
Venta sin envasar	Método de venta caracterizado por la presentación de productos sin envasar y el acceso abierto del cliente o consumidor a estos. El cliente o consumidor elige la cantidad y los envases.
Desenvasar	Operación de retirada del primer envoltorio o del primer recipiente colocado en contacto directo con los alimentos.
Desembalar	Operación para retirar el embalaje exterior de los alimentos con el fin de conservar únicamente los productos alimentarios envasados.
Fecha de caducidad o fecha de consumo preferente	En el caso de los alimentos muy perecederos desde el punto de vista microbiológico, que por lo tanto pueden suponer un riesgo inmediato para la salud humana tras un breve período, y en el caso de los alimentos para los que las normativas de control sanitario determinan un período máximo de almacenamiento, la fecha prevista es la fecha de caducidad. En otros casos, la fecha indicada es la fecha de consumo preferente.
Validación	Proceso de aprobación y confirmación mediante la aportación de pruebas objetivas de que se han cumplido los requisitos.
Verificación	Confirmación mediante la aportación de pruebas objetivas de que se han cumplido los requisitos especificados.
Anulación	Cualquier medida destinada a impedir la distribución, la exposición y la oferta de un alimento peligroso al consumidor. Véase también "Retirada".
Espacio	Sitio o instalación fuera de la superficie de venta donde se realizan las operaciones de preparación o envasado de los productos.



© Food Store Quality
Association