



Protocolo de Manejo de Incidentes Alimentarios detectados por el Consumidor

1.- La persona involucrada se debe dirigir de manera inmediata al Administrador del Casino, o en su defecto a cualquier funcionario de Aramark para indicar la ocurrencia de un incidente, ya sea por elemento extraño, producto alterado o cuadro digestivo.

- a) Si es un elemento extraño o producto alterado (sabor, color, textura, aspecto, fecha de vencimiento) debe en lo posible, entregar la evidencia, el producto o plato completo que respalde la desviación.

2.- El trabajador de Aramark tiene la obligación de informar al Administrador o Jefe a cargo del contrato. Este último, es el responsable de atender todo incidente reportado. En caso de existir un riesgo a la salud del consumidor, debe informar de manera inmediata al prevencionista de riesgo o encargado de enfermería de la empresa/colegio.

3.- El Administrador/Jefe a cargo clasifica el incidente y se pasa a la línea investigativa por las siguientes etapas:

- **Etapas I: Comunicación del Incidente:** Reporte a la estructura de la Empresa Aramark, enfocándose en Jefe de Operaciones y Coordinador de Calidad. Según criticidad del caso, se comunica a otras líneas de mando.

- **Etapas II: Notificación del Incidente:** Administrador, **solicitará al comensal involucrado llenar el Registro "Notificación del Incidente" (RE-COR-HSEQ-025).** Este registro tiene como objetivo recabar información directamente de quien da el aviso, averiguando:

- b) ¿Como ocurrió?
- c) ¿A qué hora pasó?
- d) ¿tiene alguna molestia?

Para eventos digestivos además se consulta por:

- e) ¿Qué alimentos fueron consumidos, para determinar si es un brote? (*)

(*) Brote: Según el Ministerio de Salud de Chile (MINSAL), un brote de enfermedad transmitida por alimentos (ETA) es un incidente en el que **dos o más personas** presentan una enfermedad similar después de **consumir el mismo alimento o agua contaminada**. La evidencia epidemiológica debe apuntar a que dicho alimento es la causa de la enfermedad.

- f) ¿Cuáles son sus síntomas y la frecuencia?
- g) ¿Necesito atención médica, tuvo licencia o requiere de alguna alimentación especial?

- ¿Tiene variables preexistentes?, por ejemplo, enfermedades digestivas recurrentes, medicación en uso, cuadros digestivos o respiratorios en su entorno, etc.

- En caso de que comensal no quiera completarlo, se solicitará su autorización para que el encargado del casino lo llene a su nombre. En paralelo, se comienza a reunir datos para el "Informe de Investigación" (RE-COR-OPFD-068.V01).

- **Etapas III: Investigación del Incidente:** Se realiza la investigación exhaustiva del evento. La entrevista anterior nos permite enfocar los registros requeridos para la trazabilidad



- h) En caso de incidentes digestivos, cada contrato cuenta con las contramuestras de referencia de la elaboración propia. Esto permite analizar con laboratorio externo, la calidad microbiológica de los alimentos en estudio y con ello determinar la responsabilidad de éstos en la situación.
- i) De manera transversal en la compañía, estas contramuestras se almacenan por 48 horas en refrigeración y luego se eliminan, por tanto, es vital que cualquier reporte de algún comensal llegue en ese tiempo, desde su consumo y sospecha.
- j) También contamos con el apoyo de un entomólogo externo para el análisis de muestras de insectos o elementos derivados de ellos, cuyas conclusiones dependen de disponer o no, la muestra.

- **Etapa IV: Informe Final:** Resultado de la investigación y conclusiones.

- **Etapa V: Finiquito:** Pasos a seguir para el plan de acción y cierre del caso, informando al cliente.

- k) En este punto, en caso de daño dental con responsabilidad de los servicios entregados por los contratos, se le debe solicitar al involucrado que traiga al menos dos presupuestos dentales.
- l) ARAMARK define el prepuesto aprobado y se lo informa al implicado, quien debe efectuar la atención dental y traer el comprobante de pago, para realizar el reembolso.