

## ANEXO 5.3: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### DIAGNÓSTICO DE PRÁCTICAS FRENTE A NUEVOS PELIGROS Y RECALL – IDENTIFICACION BRECHAS



Proyecto apoyado por  
**InnovaChile CORFO**

Desarrollan

**GCL capacita**  
Empresa Fundación Chile

**GCL**  
Empresa Fundación Chile

**ASVID** ASESORÍAS E INVERSIONES

### Empresas Participantes de la Encuesta

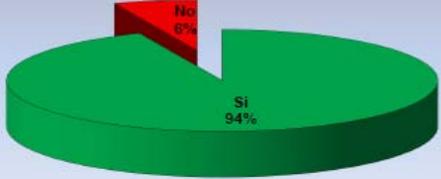
16 de las empresas participantes del Programa de Difusión y Transferencia de Conocimiento y Buenas Prácticas para el Manejo de los Alimentos y las Técnicas de Recall en el Retail, que son:

- Empresas Productoras de Alimentos o Materias Primas .
- Empresas del Retail.



**GCL capacita** **GCL** **ASVID** **ASesorías e Inversiones** **InnovaChile CORFO**

### Pregunta N°1: ¿Tiene su empresa una definición escrita de lo que es Recall de Productos

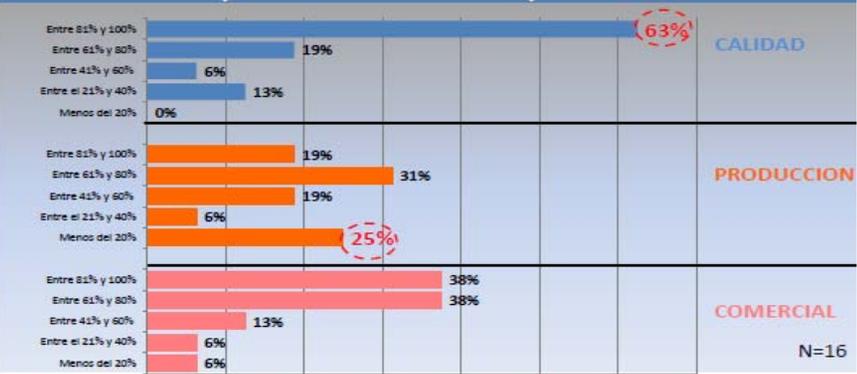


Respuesta	Porcentaje
Si	94%
No	6%

N=16

**GCL capacita** **GCL** **ASVID** **ASesorías e Inversiones** **InnovaChile CORFO**

### Pregunta N°2: ¿Qué porcentaje de los empleados de su empresa se aventuraría y usted a decir que saben lo que es un Recall de productos?



Categoría	Entre 81% y 100%	Entre 61% y 80%	Entre 41% y 60%	Entre 21% y 40%	Menos del 20%
<b>CALIDAD</b>	63%	19%	6%	13%	0%
<b>PRODUCCION</b>	19%	31%	19%	6%	25%
<b>COMERCIAL</b>	38%	38%	13%	6%	6%

N=16

**GCL capacita** **GCL** **ASVID** **ASesorías e Inversiones** **InnovaChile CORFO**

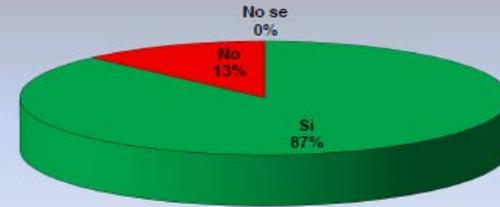
Pregunta N°3: Ante un caso de posible retiro de productos (recall), ¿existe un procedimiento sobre a quién avisar en su empresa?



N=16



Pregunta N° 4: En el Manual de Recall de la Universidad de Florida, EE.UU, se menciona el rol de un Comité de Crisis que se convoca según necesidad ¿Existe un Comité de Crisis en su empresa (comité o grupo que actué en casos de Recall)?



N=16



Pregunta N°5: ¿Existe en su empresa un procedimiento escrito de Recall?

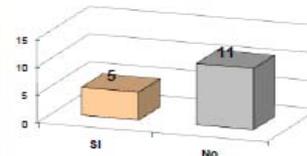


N=16

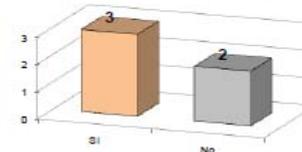


Preguntas N°6 y N°7

P.6: ¿Ha tenido su empresa que realizar algún(os) recall de productos?

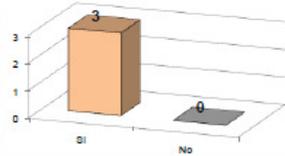


P.7: ¿En las ocasiones en que ha tenido una situación de Recall fue necesario comunicarse con la autoridad?

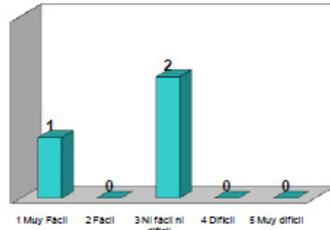


## Preguntas N°8 y N°9

P.8: Si tuvo que comunicarse con la autoridad ¿Sabía a quien contactar?

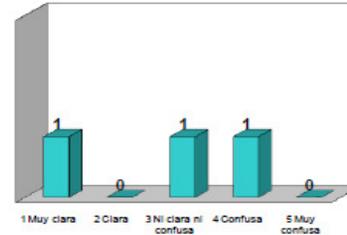


P.9: En una escala de 1 a 5, siendo 1 "Muy fácil" y 5 "Muy Difícil", ¿cómo diría usted que fue comunicarse con la autoridad?

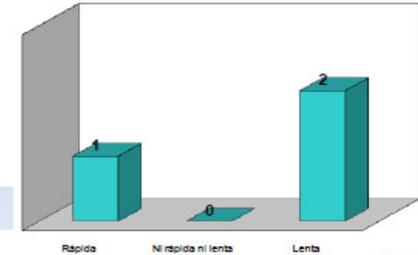


## Preguntas N°10 y N°11

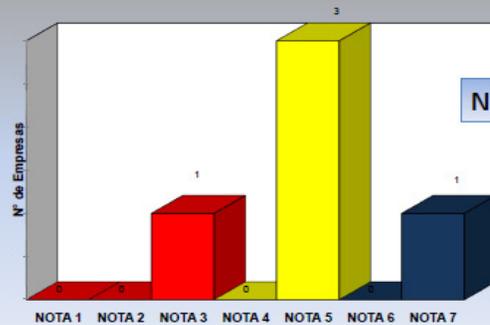
P.10: En una escala de 1 a 5, siendo 1 "Muy clara" y 5 "Muy confusa", ¿cómo diría usted que fue la respuesta de la autoridad?



P.11: En caso de requerirse a su juicio una reacción de la autoridad, fue ésta a su juicio...

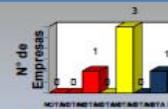


Pregunta N°12: En una escala de 1 a 7, siendo 1 "Deficiente" y 7 "Excelente" ¿cómo evaluaría usted el recall efectuado por su empresa?



Nota Promedio= 5,0

Pregunta N°12: En una escala de 1 a 7, siendo 1 "Deficiente" y 7 "Excelente" ¿cómo evaluaría usted el recall efectuado por su empresa? ¿Por qué?



Nota Promedio= 5,0

**NOTA 3 [1 empresa]**

-Lenta gestión y coordinación interna.

**NOTA 5 [3 empresas]:**

-Por tratarse de muchos locales, el no poder entregar una respuesta clara de cómo proceder con el producto retirado de venta por parte de la autoridad generó confusión por parte de los trabajadores, incluso con distintas instrucciones dependiendo de la región del país contraponiéndose con la instrucción interna impartida por el comité de crisis.

- Los retiros en sala no son ejecutados de manera inmediata y completa una vez recibido el comunicado, falta retroalimentación de todas las áreas involucradas en el proceso (retail, Gestión de Calidad, área comercial, autoridades, productor y consumidor final). El proceso de retiro por parte del productor y cierre del recall es lento.

- Los tiempos son muy difíciles de manejar a nivel de Retail y Regiones.

**NOTA 7 [1 empresa]**

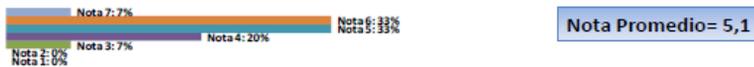
-Alta efectividad de todas las instancias involucradas y buena evaluación de la ejecución.

Pregunta N°13: Califique cada uno de los siguientes puntos con nota de 1 a 7, siendo 1 "Deficiente" y 7 "Excelente, inmejorable"

Pronta y adecuada comunicación de alerta dentro de la empresa productora.



Pronta y adecuada comunicación de la empresa productora al distribuidor



Pronta y adecuada comunicación hacia la autoridad.



Pronta y adecuada comunicación del bloque empresa/distribuidor/autoridad hacia el consumidor final.

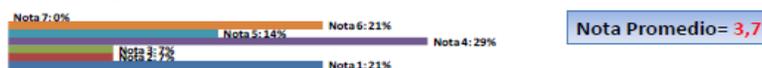


Pregunta N°13: Califique cada uno de los siguientes puntos con nota de 1 a 7, siendo 1 "Deficiente" y 7 "Excelente, inmejorable"

Comunicación de la prensa hacia el consumidor final.



Coordinación general del proceso: empresa productora- retail-autoridad- prensa- consumidor final.



Logística para el retiro del producto.



Logística para la eliminación del producto (saber cómo eliminarlo, donde hacerlo y ejecutarlo de manera pronta y adecuada)



Pregunta N°13: Califique cada uno de los siguientes puntos con nota de 1 a 7, siendo 1 "Deficiente" y 7 "Excelente, inmejorable"

Capacitación del personal responsable del proceso de recall en la empresa



Realización de prácticas y/o simulacros de recall



Existencia de protocolos de recall aprobados y validados

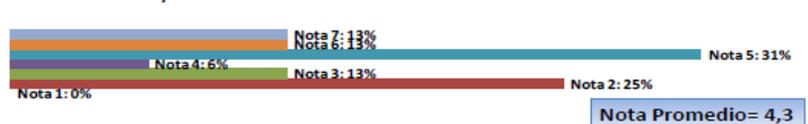


Existencia de presupuestos aprobados dentro de la empresa para la completa gestión de recall



Pregunta N°13: Califique cada uno de los siguientes puntos con nota de 1 a 7, siendo 1 "Deficiente" y 7 "Excelente, inmejorable"

Cierre del Recall y comunicación al consumidor final



**Otros puntos mencionados:**

1. Medios de Comunicación: ¿Cómo y a quién avisar?
2. Incorporar gestión y monitoreo de redes sociales
3. Manejo de la documentación de y para recall, maneras de comunicación a los empleados y consumidores.
4. No existe una comunicación y educación al consumidor final para el manejo del Recall efectivo.

## DIAGNÓSTICO DE PRÁCTICAS FRENTE A NUEVOS PELIGROS Y RECALL – IDENTIFICACION BRECHAS



Proyecto apoyado por  
**InnovaChile**  
CORFO

Desarrollan

**GCL**  
capacita  
Empresa Fundación Chile

**GCL**  
Empresa Fundación Chile

**ASVID** ASesorías E INVERSIOnES

## Empresas Participantes de la Encuesta

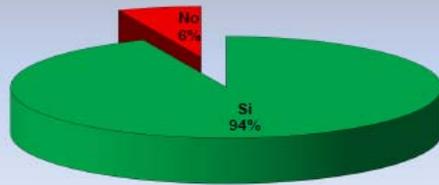
16 de las empresas participantes del Programa de Difusión y Transferencia de Conocimiento y Buenas Prácticas para el Manejo de los Alimentos y las Técnicas de Recall en el Retail, que son:

- Empresas Productoras de Alimentos o Materias Primas .
- Empresas del Retail.



**GCL** **GCL** **ASVID** **AS** **InnovaChile**  
capacita **capacita** **AS** **CORFO**  
Empresa Fundación Chile Empresa Fundación Chile ASesorías E INVERSIOnES

### Pregunta N°1: ¿Tiene su empresa una definición escrita de lo que es Recall de Productos

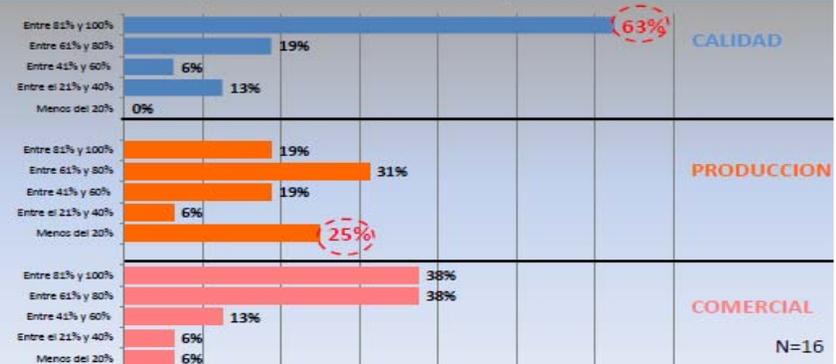


N=16

**GCL** **GCL** **ASVID** **AS**  
capacita **capacita** **AS** **CORFO**  
Empresa Fundación Chile Empresa Fundación Chile ASesorías E INVERSIOnES

**InnovaChile**  
CORFO

### Pregunta N°2: ¿Qué porcentaje de los empleados de su empresa se aventuraría y usted a decir que saben lo que es un Recall de productos?



N=16

**GCL** **GCL** **ASVID** **AS**  
capacita **capacita** **AS** **CORFO**  
Empresa Fundación Chile Empresa Fundación Chile ASesorías E INVERSIOnES

**InnovaChile**  
CORFO

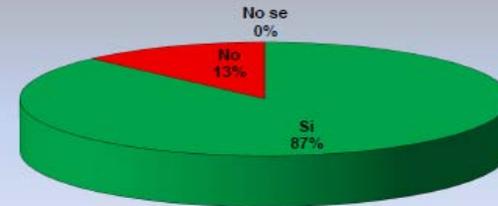
Pregunta N°3: Ante un caso de posible retiro de productos (recall), ¿existe un procedimiento sobre a quién avisar en su empresa?



N=16



Pregunta N° 4: En el Manual de Recall de la Universidad de Florida, EE.UU, se menciona el rol de un Comité de Crisis que se convoca según necesidad ¿Existe un Comité de Crisis en su empresa (comité o grupo que actué en casos de Recall)?



N=16



Pregunta N°5: ¿Existe en su empresa un procedimiento escrito de Recall?

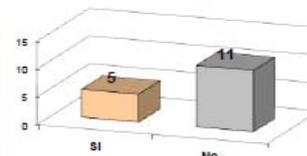


N=16

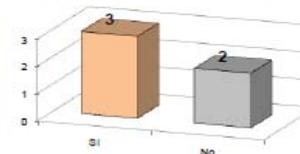


Preguntas N°6 y N°7

P.6: ¿Ha tenido su empresa que realizar algún(os) recall de productos?

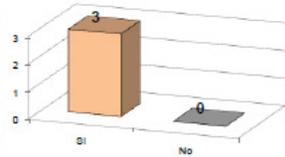


P.7: ¿En las ocasiones en que ha tenido una situación de Recall fue necesario comunicarse con la autoridad?

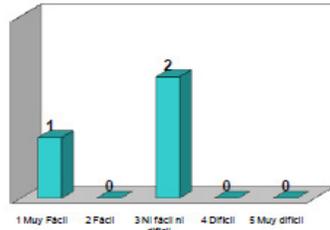


## Preguntas N°8 y N°9

P.8: Si tuvo que comunicarse con la autoridad ¿Sabía a quien contactar?

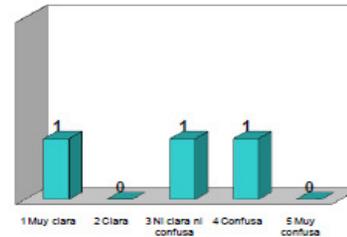


P.9: En una escala de 1 a 5, siendo 1 "Muy fácil" y 5 "Muy Difícil", ¿cómo diría usted que fue comunicarse con la autoridad?

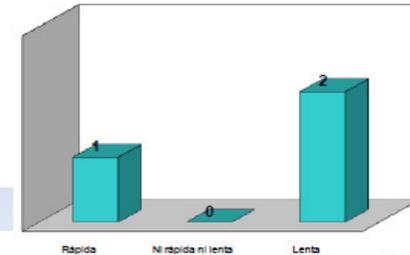


## Preguntas N°10 y N°11

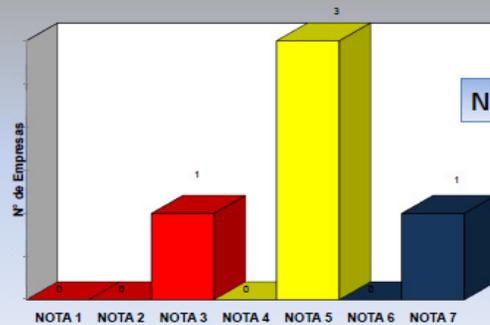
P.10: En una escala de 1 a 5, siendo 1 "Muy clara" y 5 "Muy confusa", ¿cómo diría usted que fue la respuesta de la autoridad?



P.11: En caso de requerirse a su juicio una reacción de la autoridad, fue ésta a su juicio...

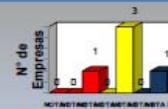


Pregunta N°12: En una escala de 1 a 7, siendo 1 "Deficiente" y 7 "Excelente" ¿cómo evaluaría usted el recall efectuado por su empresa?



Nota Promedio= 5,0

Pregunta N°12: En una escala de 1 a 7, siendo 1 "Deficiente" y 7 "Excelente" ¿cómo evaluaría usted el recall efectuado por su empresa? ¿Por qué?



Nota Promedio= 5,0

**NOTA 3 [1 empresa]**

-Lenta gestión y coordinación interna.

**NOTA 5 [3 empresas]:**

-Por tratarse de muchos locales, el no poder entregar una respuesta clara de cómo proceder con el producto retirado de venta por parte de la autoridad generó confusión por parte de los trabajadores, incluso con distintas instrucciones dependiendo de la región del país contraponiéndose con la instrucción interna impartida por el comité de crisis.

- Los retiros en sala no son ejecutados de manera inmediata y completa una vez recibido el comunicado, falta retroalimentación de todas las áreas involucradas en el proceso (retail, Gestión de Calidad, área comercial, autoridades, productor y consumidor final). El proceso de retiro por parte del productor y cierre del recall es lento.

- Los tiempos son muy difíciles de manejar a nivel de Retail y Regiones.

**NOTA 7 [1 empresa]**

-Alta efectividad de todas las instancias involucradas y buena evaluación de la ejecución.

## Ranking pregunta N°13: nota promedio

1. Coordinación general del proceso: empresa productora- retail-autoridad- prensa-consumidor final.	3,7	Principales Brechas
2. Comunicación de la prensa hacia el consumidor final.	3,7	
3. Pronta y adecuada comunicación del bloque empresa/distribuidor/autoridad hacia el consumidor final.	4,1	
4. Cierre del Recall y comunicación al consumidor final	4,3	
5. Existencia de presupuestos aprobados dentro de la empresa para la completa gestión de recall	4,3	Aún por mejorar
6. Pronta y adecuada comunicación hacia la autoridad.	4,5	
7. Logística para el retiro del producto.	4,9	
8. Logística para la eliminación del producto (saber cómo eliminarlo, donde hacerlo y ejecutarlo de manera pronta y adecuada)	5,0	
9. Realización de prácticas y/o simulacros de recall	5,1	
10. Pronta y adecuada comunicación de la empresa productora al distribuidor	5,1	
11. Capacitación del personal responsable del proceso de recall en la empresa	5,4	
12. Existencia de protocolos de recall aprobados y validados	5,6	
13. Pronta y adecuada comunicación de alerta dentro de la empresa productora.	5,8	

## Pregunta N°14: En relación a la inocuidad alimentaria ¿Se actualiza su empresa respecto a las últimas exigencias del Reglamento Sanitario de los Alimentos?



## Pregunta N°15: Si desea hacer algún comentario o recomendación, por favor hágalo aquí

1. Falta difusión de las nuevas exigencias, se deberían difundir los medios donde encontrar las modificaciones o nuevas exigencias.
2. También nos mantenemos permanentemente informados de temas relacionados a rotulación y alérgenos, por ejemplo.
3. Sería de mucha ayuda que la gerencia pudiera participar en cursos relacionados con el recall y trazabilidad del producto, para que pudiéramos en conjunto entender y desarrollar un mejor programa de recall, ya que generalmente la gerencia es la que menos participa en estos tipos de ejercicios.
4. No existe comunicación entre la autoridad y empresas involucradas para un trabajo en equipo organizado frente a un Recall.

## Pregunta N°15: Si desea hacer algún comentario o recomendación, por favor hágalo aquí

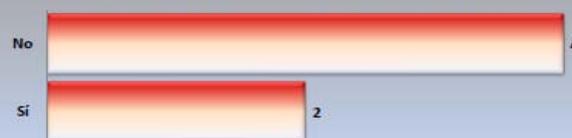
5. No se cumple el protocolo de comunicación de recall a productor y retail antes de comunicar a prensa, por lo cual en varios casos los involucrados se informan por prensa al igual que el consumidor final, lo cual genera retraso del proceso, alarmas e interpretaciones erróneas.
6. Por parte del productor falta rapidez en identificar y reconocer una falla que signifique recall, la preocupación mayor es por la pérdida económica y de imagen no priorizando los beneficios para el consumidor.
7. Falta comunicación y educación para el consumidor explicándole los pasos a seguir frente a un Recall.
8. Existe una actualización bastante importante de parte de las empresas del Reglamento Sanitario de los Alimentos. Falta un poco en "Metales Pesados" y "Micotoxinas".

## Pregunta N°15: Si desea hacer algún comentario o recomendación, por favor hágalo aquí

9. No existe un seguimiento posterior a un recall por parte de la autoridad, además no se comunica al consumidor final cuales fueron los medidas que adopto la empresa y cuando queda solucionado, eso afecta la venta posterior por falta de claridad si los productos en el mercado están bien.
10. Alérgenos, revisión de procedimientos nacionales e internacionales.
11. Es conveniente tener un sistema de alerta temprana con los eventos más relevantes a nivel global en materia de seguridad alimentaria.

## Preguntas N°16 y N°17: Para exportadores

P.16: ¿Conoce los cambios del Acta de Alimentos de los Estados Unidos?



P.17: ¿Sabe cuáles pueden ser las implicancias de un recall en Estados Unidos para productos chilenos?



## Conclusiones

1. El 94% de las empresas encuestadas cuenta con una definición escrita de "Recall".
2. Según la percepción de los encuestados, existe un conocimiento aceptable de lo que es recall por parte de los empleados, sobre todo en el área de Calidad, seguida por el Área Comercial. Menor conocimiento en el área de Producción.
3. El 100% cuenta con un procedimiento escrito sobre a quien avisar en caso de Recall, mientras el 87% de ellas cuenta con un "Comité de Recall" y un 94% con un procedimiento escrito de Recall.
4. Las empresas que han tenido que realizar Recall en general sabían a quien contactar en la autoridad. Para algunas de ellas la respuesta de la autoridad no fue lo suficientemente clara, y la reacción no fue lo suficientemente rápida.

## Conclusiones

5. Las empresas que han efectuado un recall, han evaluado éste con una nota promedio de 5,0. Las dificultades que han tenido el 80% de las empresas tienen que ver con la complejidad de realizar un retiro de un gran número de locales y la confusión que ha traído las instrucciones diferentes de la autoridad en cada región. Proceso lento de retiro, gestión y coordinación.
6. Las principales brechas detectadas tienen que ver con la coordinación general del proceso y con la comunicación, principalmente de la prensa al consumidor; pero también por parte del bloque productor-distribuidor-autoridad; y también hacia la autoridad. También aparece como una brecha importante el "Cierre del Recall" y la comunicación al consumidor final que implica; así como también el contar con presupuestos aprobados para el recall y la logística para el retiro del producto.
7. Existe bastante desconocimiento respecto al cambio del acta de alimentos de USA y lo que implica para las exportaciones.

## ANEXO 6.1: INVITACIÓN AL TALLER



### Programa de Difusión y Transferencia de Conocimiento y Buenas Prácticas para el Manejo de Alimentos y las Técnicas de Recall en el Retail

Aprobado por

InnovaChile  
CORFO

Desarrolla



Estimado participante del Programa de Difusión y Transferencia,

Tenemos el agrado de invitarle al taller "ESTABLECIENDO LAS BASES DE UN SISTEMA DE RECALL Y MANEJO DE CRISIS" a realizarse el **viernes 26 de agosto de 2011 de 9:00 a 15:30 hrs.**, en las oficinas de GCL Capacitación ubicadas en República Árabe de Egipto 250, piso 2, Las Condes.

Nos acompañará el Dr. Fernando Cardini, conferencista que estuvo presente en INORETAIL en junio pasado. El Dr. Cardini es Presidente del Instituto Argentino para la Calidad (IAPC) y experto en gestión de crisis en el sector de producción y distribución de alimentos; tanto en el sector público como privado.

Se adjunta programa. El taller en sí dura hasta las 13:45 hrs. A continuación se le invita a un almuerzo con los participantes y organizadores.

Se le ruega por favor confirmar su asistencia al taller y confirmar si participará del almuerzo a:

Bárbara González  
Cel. 09 002 6520 / 06 1338039  
[barbara.gonzalezito@gmail.com](mailto:barbara.gonzalezito@gmail.com)

Le esperamos,

Mónica Galleguillos A.  
Directora Programa

Carolina O'Riyan V.  
Coordinadora Programa

## ANEXO 6.2: PROGRAMA DEL TALLER



Programa de Difusión y Transferencia de Conocimiento y  
Buenas Prácticas para el Manejo de Alimentos y los  
Técnicos de Recall en el Retail

Apojado por

InnovaChile  
CORFO

Desarrolla



### **TALLER: "ESTABLECIENDO LAS BASES DE UN SISTEMA DE RECALL Y MANEJO DE CRISIS"**

**Viernes 26 de agosto, GCL Capacita**

### **PROGRAMA**

09:00 a 09:15 Recepción

09:15 a 09:30 Palabras de Bienvenida. Sra. Lidia Vidal y Sra. Mónica Galleguillos

09:30 a 09:45 Presentación del proyecto. Sra. Mónica Galleguillos

09:45 a 10:15 Presentación de los Resultados de la Encuesta de Diagnóstico de Empresas – Sra. Carolina O’Ryan

10:15 a 11:30 Fundamentos de un Sistema de Recall. Sr. Fernando Cardini.

11:30 a 11:45 Café

11:30 a 12:30 Vinculando a las partes interesadas en un Sistema de Recall. Sr. Fernando Cardini.

12:30 a 13:00 Taller por Grupos: Revisión de la propuesta de Manual de Recall para Chile.  
Moderador: Sr. Fernando Cardini

13:00 a 13:45 Presentación de las conclusiones de los talleres

13:45 a 15:30 Almuerzo