

 **TEMAS PARA EL TALLER** 

1. FORMACIÓN DE LOS GRUPOS DE TRABAJO: 1 AL 5
2. REVISIÓN BREVE DEL CAPÍTULO, CONSIDERANDO LOS APORTES ENVIADOS
3. VALIDACIÓN CONSENSUADA DE LOS APORTES
4. DETERMINACIÓN DE NUEVOS APORTES
5. PRESENTACIÓN DE LA VALIDACIÓN DEL CAPÍTULO



Estableciendo las bases de un sistema de recall y manejo de crisis



Fundamentos de un sistema de “recall”

Dr. Fernando G. Cardini
Presidente Instituto Argentino
Para la Calidad (IAPC)

Estableciendo las bases de un sistema de recall y manejo de crisis



Análisis de Riesgo

La industria de alimentos está expuesta actualmente a muchos peligros potenciales que provoquen un **incidente**.



Incidente

Cualquier hecho que pueda impactar negativamente las operaciones o afectar la imagen o marcas de la compañía



Evento

Incidente o serie de incidentes que involucran real o potencialmente, a la salud y seguridad pública, retiro de producto, daño al ambiente, intervención de organismos oficiales, riesgo al producto o empaque, daño a la imagen o que puedan causar pérdidas extraordinarias o publicidad muy adversa.

Evento

- Desastres naturales
- Accidentes industriales
- Accidentes no industriales
- Intervención negativa de medios
- Contaminación de producto
- Declaración falsa
- Etc., etc.



Emergencia



Emergencia

Se designa con el término de emergencia al accidente o suceso que acontece de manera absolutamente imprevista.

En tanto, de acuerdo al contexto en el cual se lo use, la palabra emergencia puede referir diversas cuestiones.

Por un lado, el término emergencia suele ser usado por la mayoría de la gente para referirse a una situación fuera de control que se desarrolló como consecuencia de un desastre.

Crisis

Una crisis responde a un cambio repentino frente al cual la organización tiene que reaccionar comprometiendo su imagen y equilibrio (interno y externo)

- Sorpresa inesperada
- Unica
- Situación de urgencia

Emergencia

Generalmente, estaremos ante una auténtica situación de **emergencia** cuando un suceso determinado inesperado, eventual y muy desagradable altera la tranquilidad reinante en una comunidad pudiendo ocasionar no solamente importantísimos daños materiales y víctimas fatales, sino también afectar la estructura social y económica de la sociedad en cuestión, pero sin que esta situación exceda la capacidad de respuesta que pueda darle esa misma comunidad para paliar o minimizar sus efectos.

Toda crisis tiene tres "V": "the victim, the villain and the vindicator". Es decir, la víctima, el villano y el reivindicador. El público solo entiende historias, no crisis. Les gusta saber a quién querer, a quién creer y a quién odiar, y esa es la forma en que los medios plantean las cosas al narrar una crisis. Este marco de referencia también le sirve a la empresa para saber cómo presentar su propia versión y tratar de eludir el rol de villano.





Programa Global de Manejo de Incidentes

- Responsabilidad de gobernar y coordinar una consistencia global.
- Identifica, valora y previene incidentes potenciales- no sólo los soluciona.
- Alineado e integrado con proveedores, clientes y autoridades.
- Programa de validación para asegurar que existe una capacidad viable y sostenible.
- Identifica, comunica e implementa las experiencias aprendidas a través de todo el sistema.



- **Es imposible contar con un programa que evite todo incidente que pueda ocurrir, por lo tanto debemos contar también con un programa de resolución de crisis.**



Programa Global de Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis:

Principios operacionales

- **Tenga procedimientos establecidos**
- **Tenga un grupo de Manejo de Incidentes formado (GMI)**
- **Tenga protocolos de comunicación establecidos**
- **Verifique los hechos continuamente**
- **Actúe con preocupación**
- **Responda rápido**



Programa Global de Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis:

Cuando se debe activar el GMI

- **Amenaza a la salud o seguridad pública**
- **Riesgo a la integridad de producto, envase o imagen.**
- **Riesgo físico a empleados**
- **Potenciales pérdidas económicas extraordinarias**
- **Riesgo de interrupción del negocio**



Programa Global de Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis:

El GMI una vez activado

- Designa un coordinador para el evento
- Designa un vocero ante la Alta Gerencia
- Designa un vocero ante la prensa
- Designa un vocero ante las autoridades
- Designa quién registra las decisiones y hechos
- Designa los contactos con clientes, proveedores, plantas



¿Qué es la trazabilidad?

- ✿ Poder rastrear un alimento desde su origen hasta que llega a manos del consumidor
- ✿ Clientes y consumidores quieren conocer de dónde vienen los productos que adquieren, tirar del hilo del recorrido que siguen y, de ser posible, desde el principio.



✿ Trazabilidad y recupero o retiro de producto



¿Qué es la trazabilidad?

- ✿ La trazabilidad es un conjunto de medidas, acciones y procedimientos que permiten registrar e identificar cada producto desde su origen hasta su destino final.
- ✿ Consiste en la capacidad para reconstruir la historia, recorrido o aplicación de un determinado producto, identificando:
 - Origen de sus componentes.
 - Historia de los procesos aplicados al producto.
 - Distribución y localización después de su entrega.

¿Qué utilidad tiene?

- **La trazabilidad tiene diferentes significados y utilidades para cada uno de los protagonistas de la cadena de valor de un alimento:**
- **A los productores y fabricantes les sirve para localizar rápidamente un lote problemático, de manera que el resto de la producción no se vea afectado por el velo de la sospecha.**

¿Qué utilidad tiene?

- ✿ **A las autoridades sanitarias les permite inmovilizar rápidamente los productos inseguros y, si es necesario, retirarlos del mercado.**
- ✿ **A los Clientes y Consumidores les da tranquilidad saber que, si surge una alerta sobre la seguridad de un alimento, los controles van a funcionar.**

¿Qué utilidad tiene?

- ✿ Al contar con esta información es posible entregar productos definidos a mercados específicos, con la garantía de conocer con certeza el origen y la historia del mismo. El concepto de trazabilidad está asociado, sin duda, a procesos productivos modernos y productos de mayor calidad y valor para el cliente final.

¿Qué utilidad tiene?

- ✿ Hoy en día existe la tecnología que permite rastrear con precisión el camino que recorre un producto en la cadena productiva y de comercialización. La integración de Internet, redes de comunicación, acceso inalámbrico, software especializado, dispositivos móviles, GPS, entre otros, hacen realidad la idea de poder detectar el punto exacto y el momento donde se produjo un evento.

¿Qué utilidad tiene?

- La trazabilidad tiene aplicación en diversas industrias, sin embargo es en la industria alimenticia donde se ha dado con mayor fuerza: Las amenazas de contaminación, bioterrorismo, transmisión de enfermedades y plagas, han impulsado el concepto de trazabilidad, particularmente en países con mayor desarrollo en los que se han publicado normativas específicas.

Cadena de custodia

Los elementos básicos que componen una cadena de custodia son:

- Identificación física y marcado de los materiales certificados.
- Separación estricta de materiales certificados y no certificados.
- Sistema de garantía del origen en cada etapa de producción.
- Documentación y registros de control.
- Sistema de procesado y mantenimiento de la información.
- Identificación del producto final certificado.
- Formación de los trabajadores.
- Programas eficientes de retiro de producto del mercado

Trazabilidad de los alimentos

- Programas de codificación segura, criteriosa y eficaz.
 - Planta productora
 - Lote o Batch
 - Fecha (día, mes hora, minutos y segundos)
 - Legibilidad
 - Inalterabilidad
- Programas diseñados para asegurar la calidad de insumos, ingredientes, servicios y productos con auditorías en toda la cadena de valor
- Programas de Recuperación de Producto del Mercado.
- Procesos de Comunicación establecidos y desarrollados para lograr la mayor eficacia en el menor tiempo posible.

Trazabilidad de los alimentos

- **Recomendaciones**
- **Planta productora: Control de recepción de insumos y materias primas, verificación de precintos, lotes y documentación, condiciones del transporte, etc. Programas de trazabilidad de todos los procesos productivos, documentación en red que permita la rastreabilidad de cada lote de producto con con las materias primas, servicios, tiempos y responsables.**

Trazabilidad de los alimentos

- **Recomendaciones**
- **Proveedores: aprobación de procesos, auditorías, certificaciones, identificación y precintado, protocolos de control y liberación de producto, ruta de transporte y envío de muestras de valor legal.**

Trazabilidad de los alimentos

- **Recomendaciones**
- **Distribución: sistemas de lectura (código de barras, radiofrecuencia, facturación electrónica que tome automáticamente la codificación del producto terminado enviado al cliente.**

Retiro de Producto

- **Recupero o retiro Voluntario de Producto (Withdrawal):** Retiro de Producto APTO por decisión interna de la compañía
- **Retiro de Producto (Recall):** Retiro de producto NO APTO, por parte de la Compañía, de acuerdo a regulaciones aplicables.
- **Recupero de Stock:** recuperación del producto por cualquier razón, que aun no ha llegado al mercado y se encuentra bajo control de su productor/distribuidor

Retiro de Producto

- **Actividades de Retiro de Producto:** acciones tomadas a cualquier nivel de la organización para retirar el producto del mercado o evitar su llegada al mercado, por razones de sanidad o seguridad pública, legales o de riesgo a la imagen y marcas.

- Para establecer la estrategia de retiro, deberá realizarse una evaluación del riesgo a través de un modelo científicamente aceptado señalando el tipo de consecuencias para la salud y el perfil y tamaño de la población en riesgo. (ver Evaluación de Riesgo, página 25 y Anexo VI). En base a ello y, con el objeto de orientar la estrategia a seguir, se clasificará el retiro como:
 - **Clase I:** el alimento posee defectos que representan un riesgo grave para la salud de los consumidores, con evidencia documentada de muerte o de consecuencias adversas severas en la salud. El producto no deberá consumirse en ningún lugar, deberán recuperarse incluso los que se encuentren en poder de los consumidores. Ej.: hallazgo de *Clostridium botulinum* en un producto enlatado, *E.coli* O157 en productos a base de carne picada, presencia de alérgenos no declarados.
 - **Clase II:** se aplica a aquellos incidentes en los que existe una probabilidad razonable de consecuencias adversas temporarias y / o reversibles en la salud de las personas al consumir un alimento. Ej.: hallazgo de *Escherichia coli* en un producto listo para consumir, presencia de aditivos no permitidos o no declarados.
 - **Clase III:** el motivo del retiro no representa un riesgo apreciable para la salud de los consumidores pero sí constituye una infracción. Ej.: problemas de rotulado o registros que no impliquen un riesgo a los consumidores, producto que no responde a la calidad declarada en el rótulo (por ej. harina 000 que declara ser 0000).

Retiro de Producto

- **Formas de identificar el producto:**
 - Centros de atención a consumidores
 - Actividades de Control de calidad
 - Información de autoridades
 - Relaciones externas/Medios
 - Personal de ventas y Distribución
 - Legales/SRA

Retiro de Producto

- Información necesaria:
 - Cantidad de producto involucrado
 - Area geográfica implicada
 - Medida en que el producto permanece bajo control del elaborador o distribuidor
 - De que formas el producto puede distinguirse de otros sin problema.
 - Tipo de Clientes involucrados (gandes cadenas, mayoristas, minoristas, otros)

Manual para el Manejo de Crisis

Manual para el Manejo de Crisis

• Índice de los Contenidos

- Capítulo 1 Entendiendo los puntos Básicos
- Capítulo 2 El Grupo de Manejo de Incidentes (GMI)
- Capítulo 3 El error humano. El miedo y la fatiga.
- Capítulo 4 Aprendiendo de otras crisis en alimentos
- Capítulo 5 Los Riesgos Bacterianos, Virales, Parasitarios y Crónicos.
- Capítulo 6 La Contaminación de los alimentos y los Errores de envasado
- Capítulo 7 Demandas por lesiones o envenenamiento. Amenazas y Bromas.
- Capítulo 8 Problemas regulatorios y retiro de producto.**
- Capítulo 9 Problemas Criminales (Extorsión, sabotaje y bioterrorismo)
- Capítulo 10 Denuncias Falsas sobre riesgos del producto

Manual para el Manejo de Crisis

• Índice de los Contenidos

- Capítulo 11 Problemas con etiquetado y publicidad
- Capítulo 12 Incendios, inundaciones, y desastres
- Capítulo 13 Crisis medioambientales
- Capítulo 14 La Crisis de Seguridad de lugar de trabajo
- Capítulo 15 Plan de Contingencia
- Capítulo 16 Entrenamiento del personal
- Capítulo 17 Planeamiento financiero Pre-Crisis.
- Capítulo 18 Entrenamiento gerencial para el manejo de medios
- Capítulo 19 Los Juicios y Pleitos de Obligación de Productos
- Capítulo 20 El equipo de Análisis de Riesgo y de Resolución de Crisis
- Capítulo 21 Construyendo una Compañía de alimentos seguros

Capítulo 8: Problemas regulatorios y retiro de producto.

- 8.1 Qué puede suceder?
- 8.2Cuál es el riesgo?
- 8.3 Quién tiene el rol de liderazgo?
- 8.4 Qué herramientas deberán usarse?
- 8.5Cuál es el rol de las autoridades?
- 8.6 Cuáles son las variables?
- 8.7 Cartas de advertencias
- 8.9 Retención y embargo de producto sospechado
- 8.9 Estrategia de retiro de producto
- 8.10 Retiro obligado de producto
- 8.11 Obligaciones legales
- 8.12 Demandas y suspensiones
- 8.13 Waivers y permisos locales
- 8.14 Multas y penalidades

Apéndice:

Normas regulatorias de retiro de producto oficiales
Políticas y procedimientos de retiro de producto de la Compañía.

Capítulo 18: Entrenamiento gerencial para el manejo de medios

- 18.1 Como deberá ser el “Media Training”?
- 18.2 Quién o quiénes deberán tomar la
capacitación?
- 18.3 Como deberá probarse el sistema

Apéndice:

Preguntas típicas para responder a
los medios.

Capítulo 21: Construyendo una Compañía de alimentos seguros

- 21.1 ¿Cómo las Compañías de Alimentos deben
Responder a las Quejas?
- 21.2 Cómo deben manejarse las quejas de Clientes
y distribuidores?
- 21.3 Cómo debe ser la autocrítica frente a los
reclamos que se reciben

Apéndice:

- Flujo de proceso para las quejas de consumidores.
- Flujo de proceso para las quejas de clientes y
distribuidores
- Programa de certificación de la cadena de custodia



Muchas Gracias !!!

Dr. Fernando G. Cardini
Presidente Instituto Argentino
Para la Calidad (IAPC)
www.iapc.org.ar

ANEXO 7.1: MATERIAL COMPRA SEGURA



MATERIAL DE COMPRA SEGURA

**PROGRAMA DE DIFUSIÓN Y TRANSFERENCIA DE
CONOCIMIENTO Y BUENAS PRÁCTICAS PARA EL
MANEJO DE ALIMENTOS Y LAS TÉCNICAS DE
RECALL EN EL RETAIL**



SOLICITADO POR

Como parte del PROGRAMA DE DIFUSIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y BUENAS PRÁCTICAS PARA EL MANEJO DE ALIMENTOS Y LAS TÉCNICAS DE RECALL EN EL RETAIL* (Proyecto código 11PDT-9555).



APOYADO POR

CLAUDIA PEREZ DE FERARL
DANIELA HAJM K.
28 DE OCTUBRE DE 2011

PRESENTACION

El "MATERIAL DE COMPRA SEGURA" cuyos resultados se muestran en este documento fueron encargados en la ejecución de observaciones de terreno a la Universidad de los Andes por GCL Capacita como parte del "PROGRAMA DE DIFUSIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y BUENAS PRÁCTICAS PARA EL MANEJO DE ALIMENTOS Y LAS TÉCNICAS DE RECALL EN EL RETAIL" (Proyecto código 11PDT-9555), que contó con el apoyo de INNOVA Chile de CORFO.

Este documento tiene por objetivo ser una guía de observaciones que genere material objetivo para difundir entre los consumidores y el mercado minorista (retail) previniendo sobre posibles errores conducentes a riesgos sanitarios.

Este documento complementa a otros dos que fueron ejecutados bajo este programa que generó además El "MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE RECALL DIRIGIDO A LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS" y la "GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA COCINA" que complementa las buenas prácticas del consumidor.

Todos estos documentos pueden ser descargados en forma gratuita y su material puede ser usado citando la fuente en www.gcl.cl o en www.inofood.cl

INDICE

| | PÁGINA |
|-------------------------------------|--------|
| I. INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| II. OBJETIVO..... | 3 |
| III. METODOLOGÍA..... | 3 |
| IV. RESULTADOS..... | 3 |
| V. DISCUSION Y RECOMENDACIONES..... | 9 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 12 |
| VII. BIBLIOGRAFIA..... | 12 |
| VIII. ANEXOS..... | 13 |