

# Gestión de Incidentes

## FSKN 11

# GFSI Nivel Básico

- La organización debe tener un procedimiento de retiro de producto (recall) y de recuperación de producto (withdrawal) eficaz, que incluirá el suministro de información al cliente.

# Criterio

- Requisitos Legales
- Gestión de Incidentes
- Retiro de producto y recuperación del Producto
- Sistema propio

# Requisitos Legales

## UE Ley General de Alimentos y Piensos – Regulación (EC) 178/2002

- Artículo 19

- Si un operador de empresa alimentaria considera o tiene razones para creer que un alimento que importado, producido, transformado, fabricado o distribuido no cumple con los requisitos de inocuidad alimentaria, **se procederá inmediatamente a retirar el alimento en cuestión del mercado .**

# Definiciones

## Incidentes

- Un evento que se basa en la información disponible donde existen preocupaciones sobre las amenazas reales o se sospecha que la inocuidad o la calidad de un producto que se pueda requerir la intervención para proteger los intereses de los consumidores

# Definiciones

## Retiro de Producto (Product Recall)

- Proceso por el cual se retira un producto del mercado, donde el producto ha llegado a los consumidores, y se les aconseja a devolver o destruir los productos suministrados.

# Definitions

## Recuperación de Producto (Product Withdrawal)

- El proceso por el cual se extrae un producto del mercado, hasta e incluyendo la fase de comercio minorista y la inclusión de medidas por los productores, fabricantes, envasadores, distribuidores, mayoristas y minoristas, según convenga, pero a los consumidores no se les solicita devolver o destruir el producto

# Factores que Afectan la Retirada y La Recuperación

- Legislación y participación con las autoridades competentes.
- Actividad de los medios de comunicación
- Cumplimiento de etiquetado (Alérgenos)
- Sofisticado software de manejo de quejas.
- Nivel de aplicación y comunicación exterior.
- Niveles de detección de contaminantes.



# Gestión Efectiva de Incidentes

- La inocuidad para el consumidor es un parámetro importante.
- La reputación de su compañía y la de sus clientes están en peligro a futuro si no se gestionan los incidentes de forma efectiva.
- Suceden incidentes casi a diario en las fabricas.
- Ocurren serios incidentes en la inocuidad incluso teniendo fuertes controles implementados.
- La efectiva gestión de incidentes se logra a través de una cuidadosa planificación.

# Gestión de Incidentes

- Marco de Gestión de Incidentes.
  - Identificar cuando un incidente importante haya ocurrido.
  - Evaluación precisa del riesgo.
  - Sistemas que apoyen rápida y efectivamente la aislación y cuarentena de los productos en la cadena de abastecimiento.

# Requisitos Claves

- Identificación y comprensión de un incidente.
- Un procedimiento de evaluación de riesgos.
- Un equipo de gestión de incidentes.
- Cuarentena, trazabilidad y documentación.
- Procesos de comunicación.
- Procedimientos operacionales. (product recall plan)

# Fuentes de Información

- Revisión de quejas de clientes y cliente.
- Consumidores
- Pruebas en la fabrica
- Reporte de la fabrica
- Autoridades Gubernamentales
- Proveedores
- Medios

# Evaluación de Riesgos

- **Peligros**

- es un agente biológico, químico o físico con el potencial de causar efectos adversos

- **Riesgos**

- como la probabilidad de un efecto nocivo para la salud y la gravedad de ese efecto como consecuencia de la exposición a un agente biológico, químico o físico (un peligro)

- **Evaluación de Riesgos**

- es la evaluación de base científica de los efectos sanitarios adversos conocidos o potenciales, derivados de la exposición a los peligros

# Evaluación de Riesgos

## Cuatro etapas

1. Identificación de riesgos: identificación de los riesgos
2. Caracterización de riesgos: identificación de la naturaleza de los efectos del riesgo.
3. Evaluación de exposición: evaluación de la exposición al consumidor.
4. Caracterización de riesgos: Comparación de la evaluación expuesta contra la información conocida.

# Comunicaciones

- Sin comunicación el proceso de la gestión del incidente no es efectivo.
- Debe existir una interface de comunicación definida.
- La comunicación debe ser precisa.
- La comunicación debe ser rápida y efectiva.

# Retirada y Recuperación de Producto

- La seguridad del consumidor es primordial.
- Comunicación precisa tan rápida como sea posible con los clientes.
- Efectiva cuarentena de productos.
- Trabajo en cooperación con todas las partes.
- Escuche y tome como guía sus clientes.



# Plan Recall

- Especifique **Cómo**
- Debe ser altamente detallado
- Estar bien documentado y ser fácil de entender.
- Regularmente revisado.
- Regularmente probado.



# Plan de Product Recall Altamente Desarrollado

- Listado del equipo de gestión de incidentes y contactos.
- Responsabilidades y tareas del equipo de gestión de incidentes.
- Listado de contactos internos.
- Listado de contactos de clientes.
- Lista de contactos de proveedores.
- Lista de contacto de autoridades.
- Lista de contactos de proveedores de servicios.
- Procedimientos operacionales para tareas específicas.
- Registro del estado del incidente/log
- Checklist de tareas.
- Muestras de documentos claves o plantillas.
- Procedimientos de entrenamiento
- Procedimientos de prueba
- Procedimientos de revisión del plan.

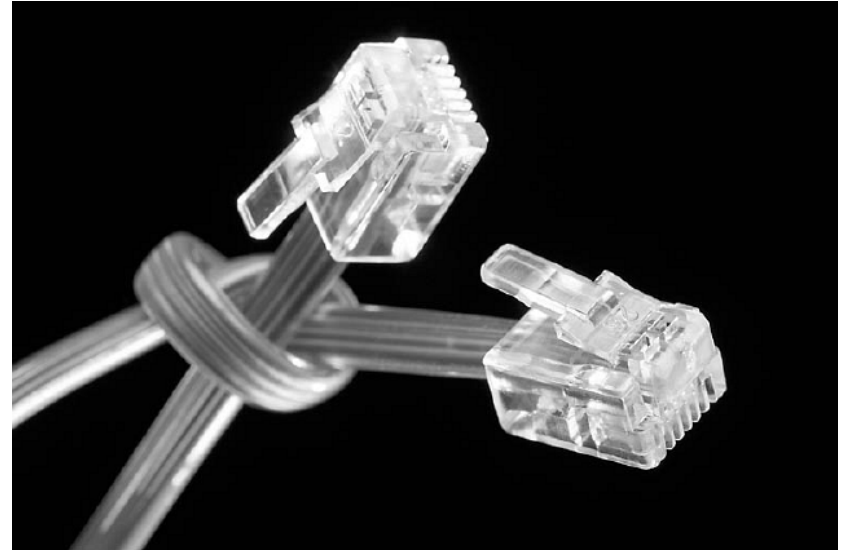
# Procesos de Comunicación

- Datos de contacto de mantenimiento
- Se deben tener los números internos, externos, de autoridades gubernamentales, proveedores de servicios.
- Utilizar la comunicación electrónica.
- Ser consciente de los contactos claves.



# Procesos de Comunicación

- Priorizar la comunicación
- Claro, conciso, veraz y sin ambigüedades
- Identificar los principales comunicadores dentro de su organización
- “No tener los cables cruzados”



# Sistema de Requisitos en la Fábrica

- Registro de quejas de clientes.
- Sistemas de cuarentena.
- Registros de trazabilidad.
- Detalles de contactos de clientes.
- Registros logísticos.
- Registro de control de procesos.

# License to Reuse



- © 2010 Michigan State University and DQS-UL MSS, licensed using Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported (CC-BY-SA).
- Source: © 2010 Michigan State University and DQS-UL MSS, original at <http://www.fskntraining.org>, licensed using Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported.
- To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/> or send a letter to Creative Commons, 559 Nathan Abbott Way, Stanford, California 94305, USA.