

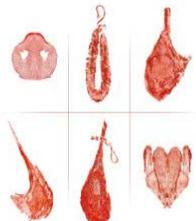
Gestión de Crisis en Seguridad Alimentaria

Imma Cervós

Madrid, 17 de setiembre 2019

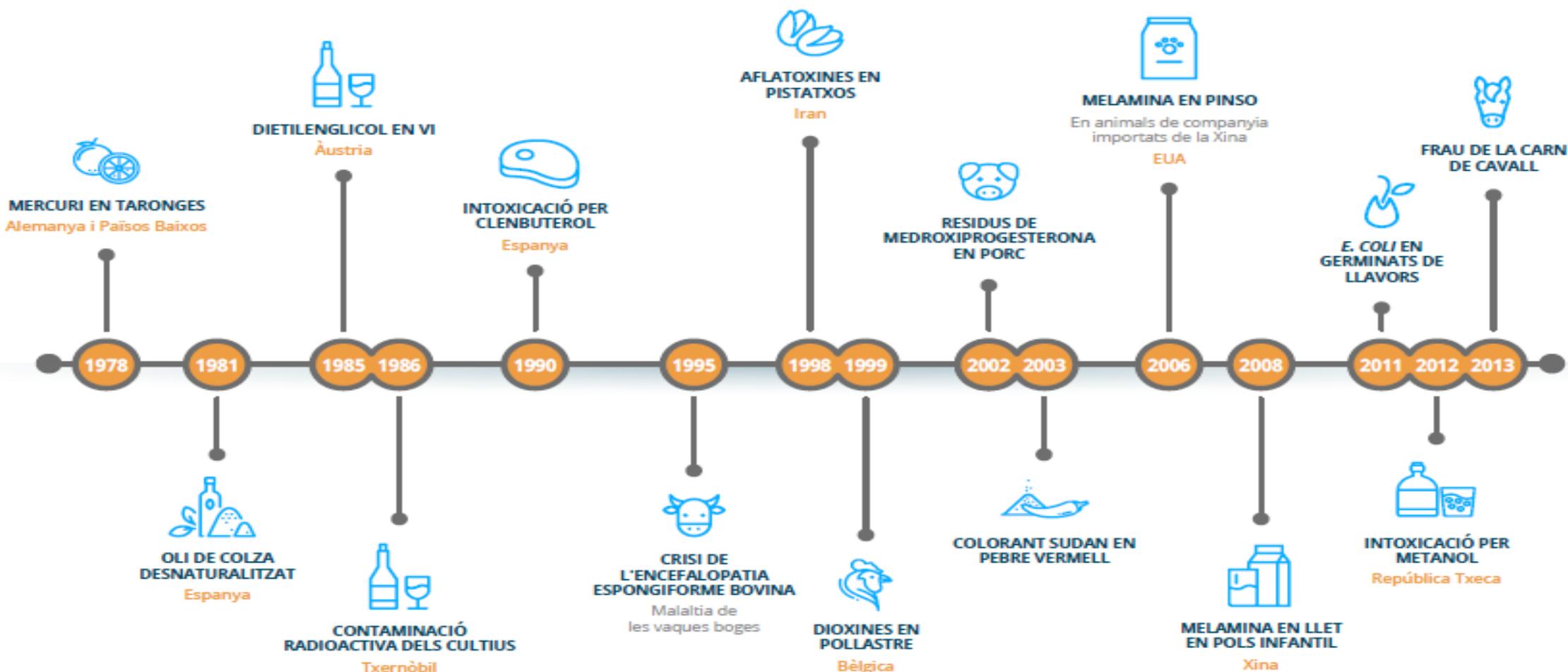


17-19 SEPT. 2019



CRISIS ALIMENTÀRIES

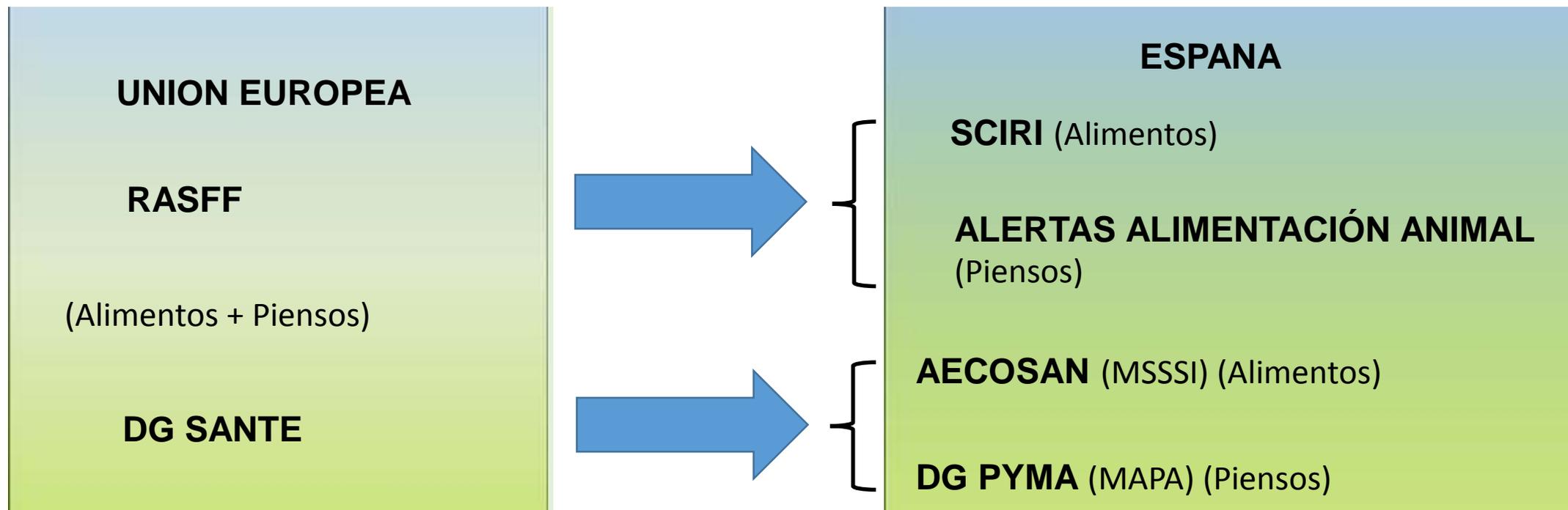
1978-2013



Crisis alimentaria Vs Alerta alimentaria

- **CRISIS:** Situación extraordinaria de **perdida de confianza de la ciudadanía o de alarma social en el ámbito de la Seguridad alimentaria** que puede estar asociada , o no, a la existencia de un riesgo real para la salud de las personas.
 - **tiene efectos económicos y sociales.**
- **ALERTA:** una señal de la presencia de un **peligro** que exige tomar **medidas de gestión adecuadas** y que debe ser un elemento clave para prevenir la crisis.

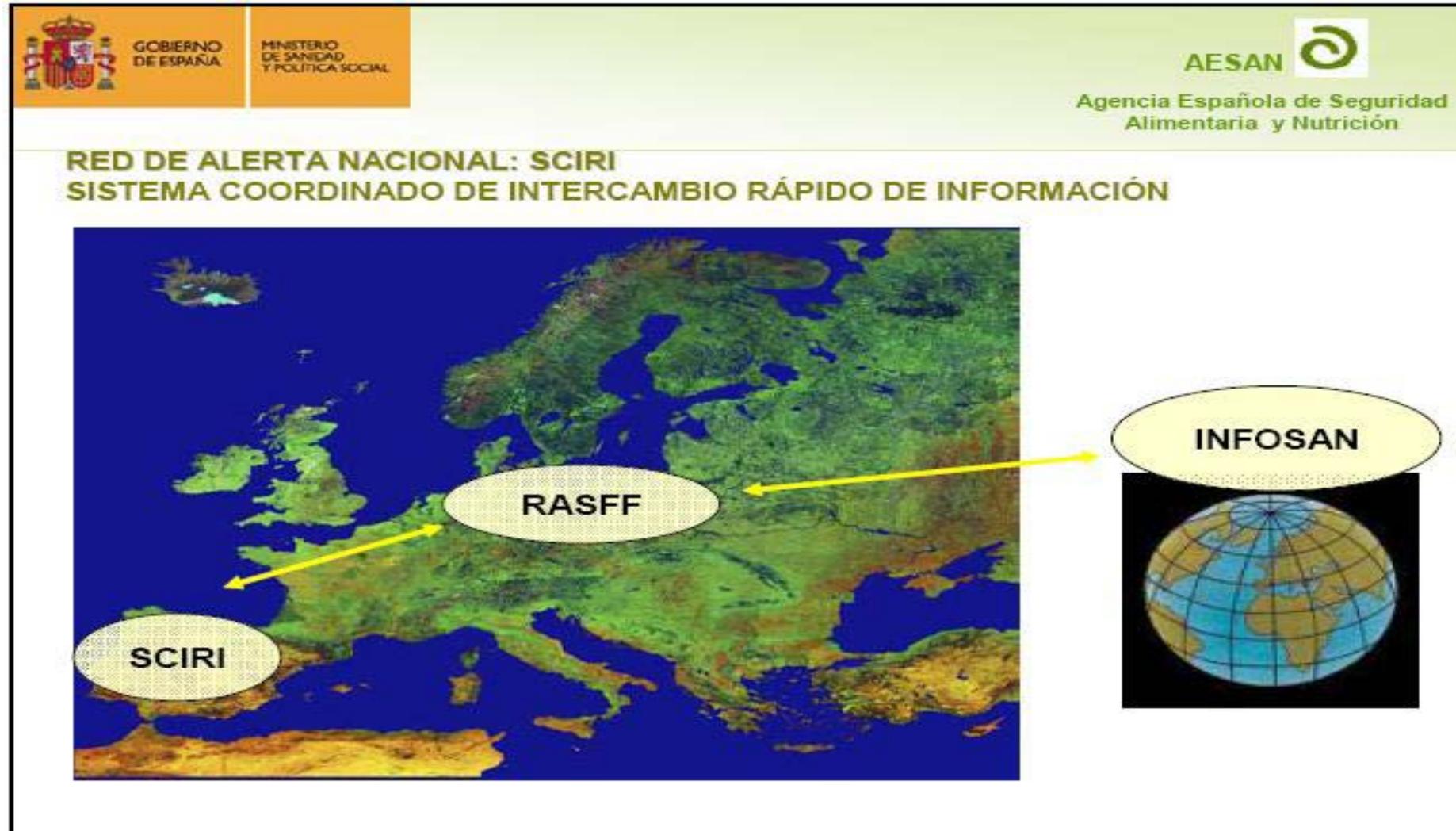
Puntos de contacto de las redes de alerta entre la Unión europea y España



Fuente AECOSAN

El objetivo fundamental de este sistema, es garantizar a **los consumidores** que los **productos** que se encuentran en el mercado son **seguros** y no presentan riesgos para su salud.

Instrumentos de gestión de las administraciones:



Organizaciones colaboradoras con la AECOSAN en representación de los sectores mediante la firma de convenios específicos:

- Punto de contacto de la **industria alimentaria**:
 - - La Federación Española de Industrias Alimentarias y Bebidas.
- Punto de contacto de la **distribución** de alimentos representado por las tres **asociaciones** siguientes:
 - - La Asociación Nacional de Grandes Empresas de Distribución.
 - - La Asociación Española de Distribución, Autoservicios y Supermercados.
 - - La Asociación Española de Cadenas de Supermercados.
- Eventualmente, con el fin de efectuar la gestión integral del riesgo otros instituciones.

Niveles de gestión de la información en el SCIRI

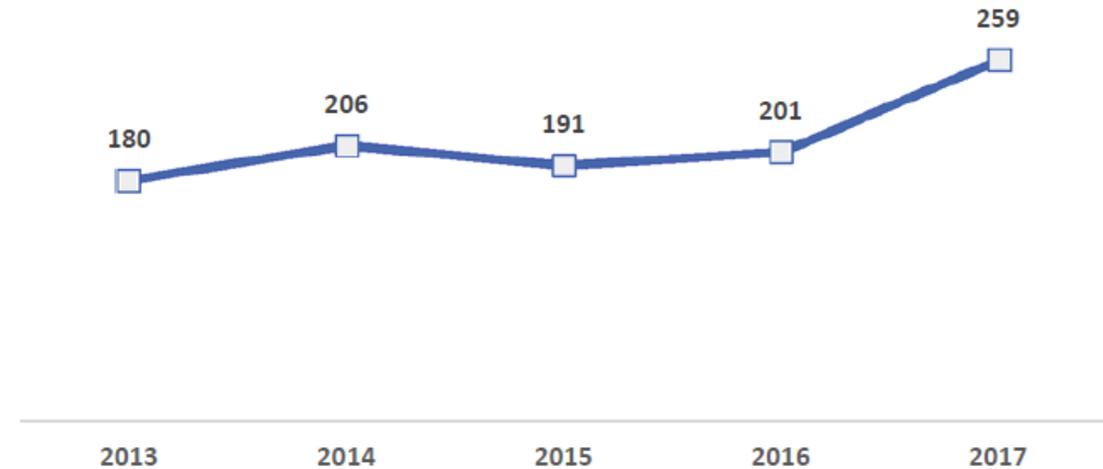
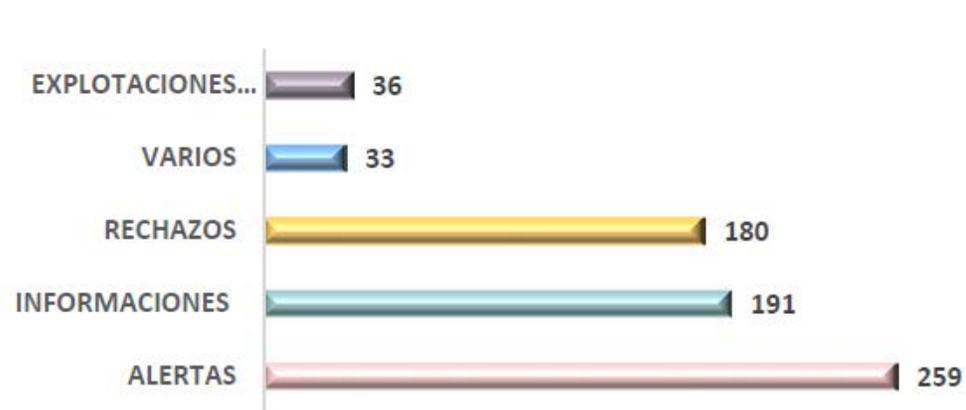
Las notificaciones sobre productos alimenticios se han gestionado en cuatro niveles:

- **ALERTAS**
- **INFORMACIONES**
- **RECHAZOS**
- **VARIOS**

GRUPO 1 → RIESGO GRAVE E INMEDIATO
GRUPO 2 → RIESGO GRAVE NO INMEDIATO

- Los criterios seguidos para encuadrar una notificación en un nivel u otro han sido:
 - Características del riesgo/peligro vinculado al producto alimenticio.
 - Población de riesgo.
 - Presentación de casos de morbilidad/mortalidad.
 - Origen del producto alimenticio involucrado.
 - Distribución del producto involucrado.

Expedientes gestionados

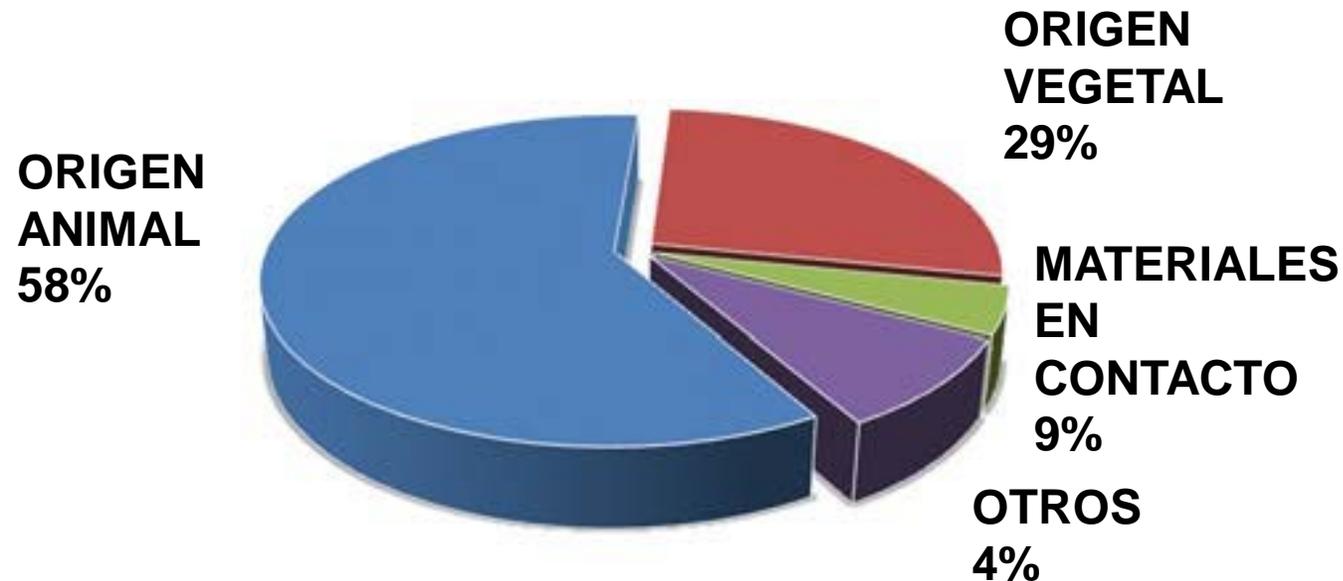


Fuente: AECOSAN

La notificaciones son **fuentes de información** para la orientación del control oficial y para los operadores económicos de revisión de los sistemas de APPCC.

Productos alimenticios implicados

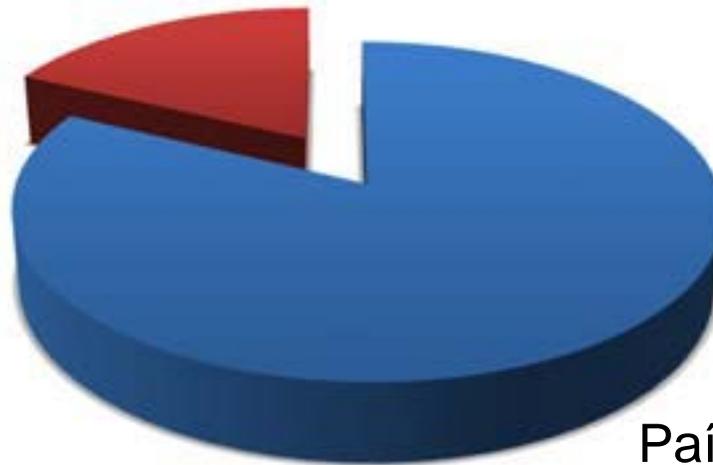
- Distribución de los productos alimenticios implicados en las alertas



El número total de notificaciones de **productos de origen animal** se ha incrementado con respecto al año 2016 en un 43,8%.

Origen del producto implicado

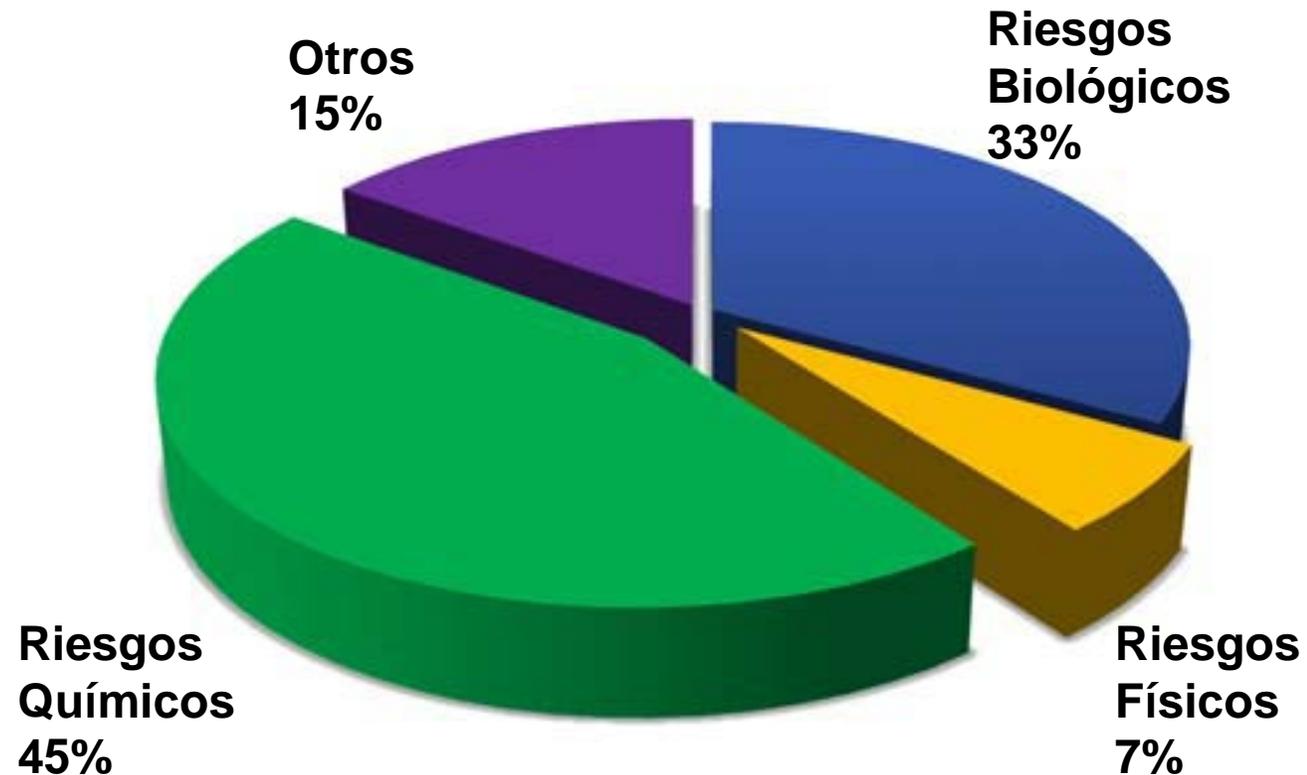
**Terceros
países
18%**



**Países de la
UE
82% (213 alertas)**

De las 213 alertas notificadas por los EEmm, el 54% lo han sido por España.

Distribución de las notificaciones según los peligros detectados



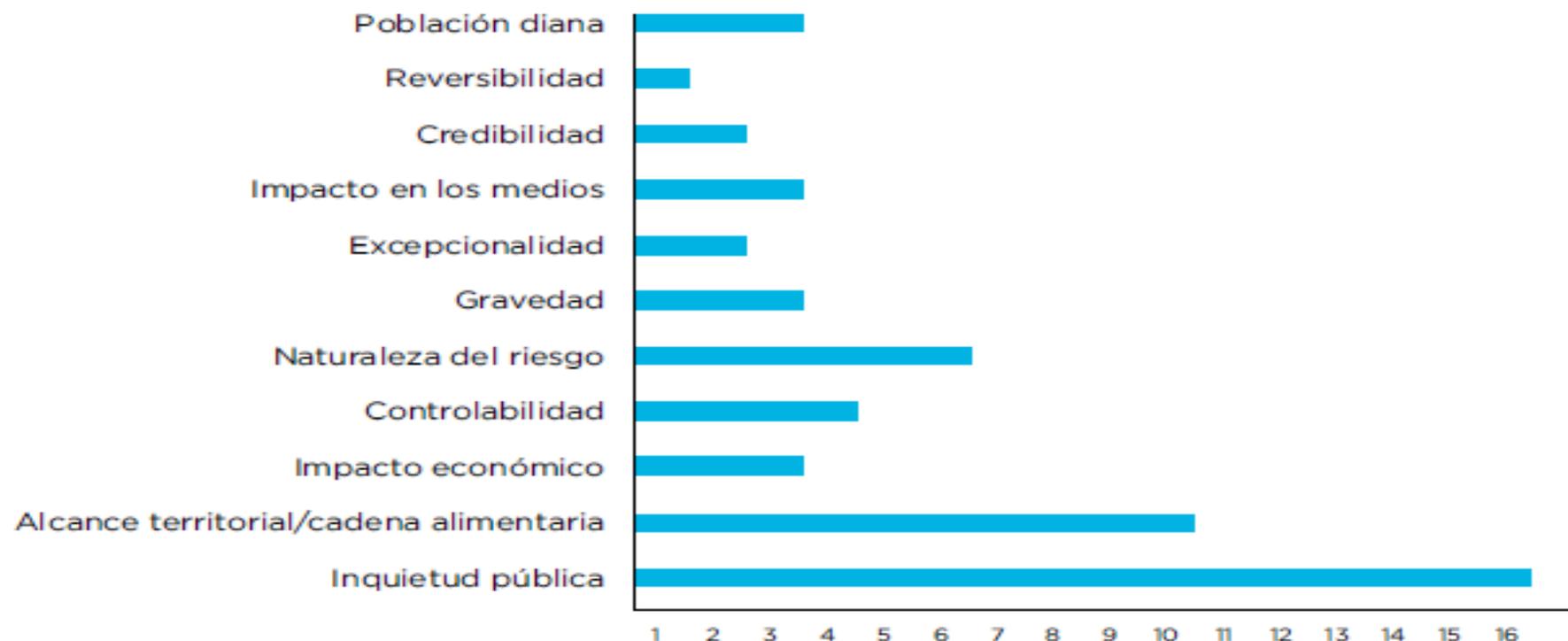
Fuente: AECOSAN 2017

Situaciones que pueden originar una alerta

- **Resultado analítico incorrecto** y que puede suponer un riesgo para el consumidor.
- **Problemas de salud** en los consumidores relacionado consumo alimento.
- Materia primera, aditivo, ingrediente de un alimento que supone un **riesgo** físico, químico, microbiológico
- Practica incorrecta **proceso de producción** y que puede suponer un riesgo para el consumidor.

Activadores de una crisis alimentaria

Figura 1. Activadores de crisis alimentarias



- Una crisis alimentaria "no puede gestionarse mediante los métodos habituales", según la AESAN, porque la gestión del [riesgo](#) es muy compleja. Así, deben tenerse en cuenta aspectos como el **riesgo, directo o indirecto, en la salud humana**, la propagación de este a la **cadena alimentaria** y a otras **comunidades autónomas o países**.

Gestión crisis: Actores



Objetivo: mayor transparencia y confianza del consumidor

Objetivo gestión: mayor transparencia y confianza del consumidor

- En la gestión de una crisis alimentaria, las actuaciones que se toman en las **primeras horas** son fundamentales.
- La efectividad de las medidas adoptadas depende de que se ejecuten de manera rigurosa los **protocolos y procedimientos** adecuados
- Una de las prioridades básicas: **contar con protocolos de actuación** que permitan actuar y garantizar una buena gestión
- El mejor momento para planificar una crisis es antes de que ocurra. Con una **planificación adecuada** se pueden minimizar los efectos negativos a corto y largo plazo

Crisis alimentaria: ¿Que hacer? Primeros pasos

- ✓ Actores que intervienen de manera desordenada (empresas, administraciones, expertos, políticos).
- ✓ Recopilar y analizar la información pertinente (equipo de calidad, veterinario).
- ✓ **Procurar el mejor asesoramiento científico disponible.**
- ✓ Coordinar los organismos que han de participar en la gestión.
- ✓ Liderar las actividades de comunicación.
- ✓ Todo esto requiere una **planificación previa** de la gestión de las crisis (equipo de calidad-veterinario): Manual de crisis

Coordinación en las acciones



Inputs: ¿estamos frente una crisis?

- Información interna
- Proporcionada por administración
- Cliente
- Proveedor
- Medios de comunicación
- Asociación de consumidores
- Varios de los anteriores

1



Principio de precaución

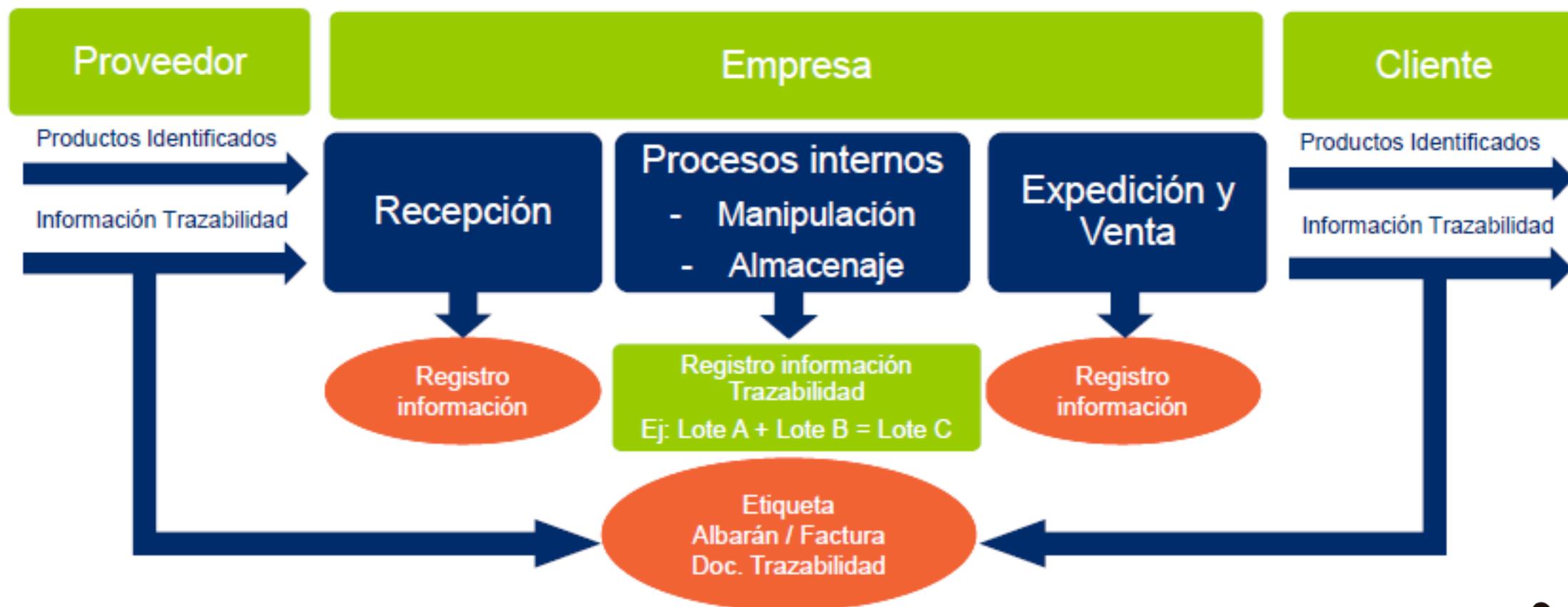
- Evitar o minimizar el riesgo para el consumidor
- **Rigurosidad y eficacia en la toma de decisiones**
- Gabinete interno crisis: Toma de decisiones coordinadas todos los actores
- Restablecer la Seguridad de los productos
- Imagen de la empresa.

2



Evaluación y gestión: identificar productos y procesos

3



Gestión: retirada y recuperación del producto

3

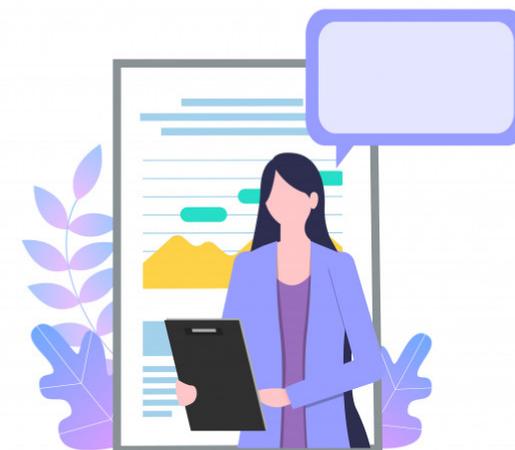
- Evitar que el producto afectado llegue al consumidor. Seguridad consumidor
- Retirar el producto toda la cadena de distribución y puntos del que pueda llegar al consumidor final.
- Campaña de comunicación: comunicación para el consumidor: advertir de no consumo y retorno al centro de compra.



Gestión: comunicación a las autoridades sanitarias

4

- Qué ha pasado? Suceso, incidencia, motivo
- Producto afectado: identificación, lote/s, producto inmovilizado. Retirado, cantidad,
- Fecha consumo y caducidad
- Información facilitada a proveedores y/o clientes
- Normativa directamente aplicable según tipo de industria.
 - Inspección de las instalaciones
 - Inspección de los procesos
 - Evaluación autocontroles: pre-requisitos y APPCC



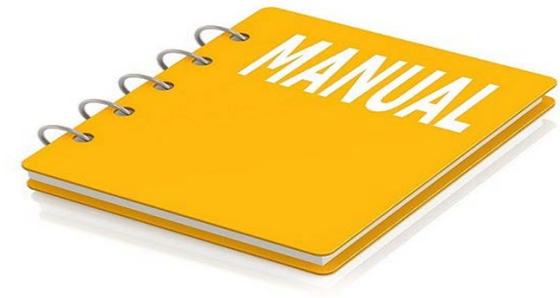
Manual de Crisis: anticiparnos a cada posible riesgo

- Documento confidencial con información clave de nuestra empresa.
- Debe desarrollar un método actuación que no deje a la improvisación ningún punto clave.
- Se ha de elaborar en momentos de calma.
- Describe procedimiento a desarrollar des de que estalla la crisis hasta que se cierra el episodio.



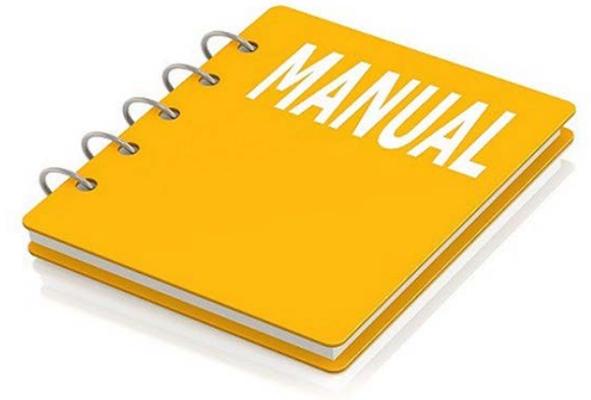
Manual de Crisis: equipo y organización

- El Responsable de Crisis
- El Comité o gabinete de crisis
- Los miembros potenciales del comité
- Los suplentes
- El portavoz
- Recursos requeridos en tiempo de calma



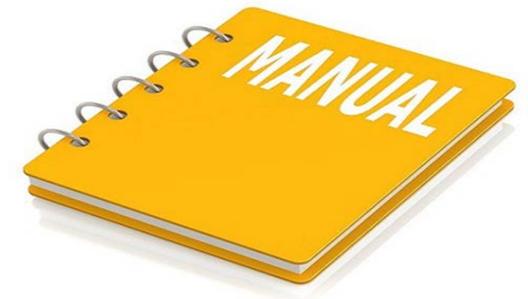
Características de una crisis, riesgos y oportunidades.

- Los elementos básicos para la gestión de una crisis:
 - Mecanismos de detección (APPCC)
 - Comité de gestión de crisis
 - Manual de gestión de crisis
 - Formación y capacitación
- Actuación coordinada desde la evaluación hasta la comunicación
- Cierre de la crisis y diseño de estrategias para la recuperación.



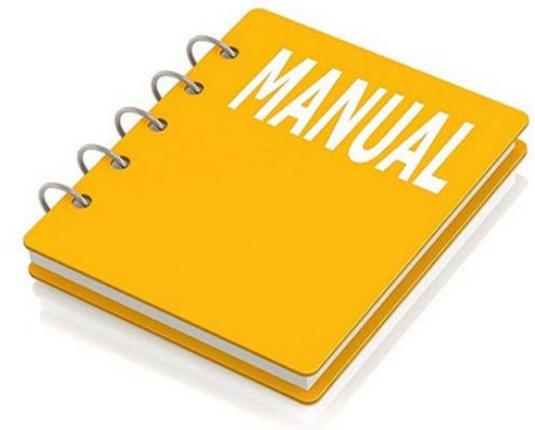
Actores a tener en cuenta:

- Consumidores
- Administración
- Proveedores, clientes (cadena distribución)
- Asociaciones de consumidores
- Medios de comunicación: Los medios de comunicación son muy importantes en la información que ofrecen y cómo la ofrecen.
- Es importante **aumentar la colaboración entre los distintos sectores (salud pública y seguridad alimentaria)**
- Empleados industria afectada



Pasos a seguir:

- Definir mapa de riesgos (APPCC)
- Identificar posibles fuentes (internas y externas)
- Mensajes a transmitir
- El comité de crisis: Director del comité, portavoz interno y externo, asesores (Calidad, jurídico, producción)
- Protocolo de actuación
- Medios de comunicación y redes sociales
- Atención a los afectados
- Realizar simulacros



¿Qué pasa en nuestra empresa?

- Como reaccionan los empleados:
 - Establecer canal de comunicación interno
 - Implicar a todos los departamentos
 - Dejar trabajar al equipo de Calidad (veterinario)
 - Aplicar protocolos (no improvisar)
 - Acompañar durante la crisis.
 - Valores empresa



Conclusiones: Gestión Crisis Alimentaria

- Evitar que el producto llegue al consumidor(mecanismos de trazabilidad eficaces)
- Preservar la seguridad y la salud de las personas.
- Transparencia , agilidad en todos los pasos que realice como empresa.
- Realizar acciones de acuerdo la situación: máxima colaboración y integridad equipo.
- Credibilidad empresa: rigurosidad y control.
- Restablecer confianza consumidor y autoridades.

Conclusiones : Manual Crisis

- Es necesario anticiparnos y disponer de equipos capacitados para monitorear los indicadores referidos a la medición de la Seguridad Alimentaria, con un enfoque particular según producto y consumidor.
- La preparación y el ensayo es imprescindible para actuar en momentos que nos afecta una alerta.
- La industria es la responsable de garantizar alimentos seguros durante toda la vida útil al consumidor.



17-19 SEPT. 2019



!!Muchas Gracias!!



ASOCIACIÓN DE VETERINARIOS
ESPECIALISTAS EN SEGURIDAD ALIMENTARIA