CRISIS Y SEGURIDAD

Febrero 2013

¿Quién va primero? –El Equipo de Retiro de Producto de Mercado

La rutina de Abbott y Costello de "¿Quién va primero?" es un clásico conocido mundialmente. Cada jugador tiene una pelota y es identificado junto con su rol o posición en el equipo. Sin embargo, siempre hay confusiones. Llevar el registro de los integrantes del Equipo de Retiro de Producto (ERP) y sus roles y responsabilidades puede ser también muy confuso tal como en la rutina de "¿Quién va primero?" … pero no tiene por qué ser así.

Tener una lista actualizada de los miembros del ERP es una forma de dar seguimiento. Una matriz documentada de los integrantes con sus datos y teléfonos de contacto 24/7 es una pieza clave de información que debe ser incluida en el Plan de Retiro de Producto de la empresa. La matriz enlista a los integrantes del ERP, sus puestos en la empresa, el teléfono directo de su oficina, su celular, su casa, su correo electrónico y la dirección de su casa. También deben nombrarse sustitutos para cada uno de los miembros del ERP y también deben ser enlistados en la matriz junto con la misma información de los miembros del equipo. De esta forma no habrá confusiones respecto a quién debe ser contactado en caso de un incidente de retiro de producto y su información de contacto está disponible. Las personas que sean nombradas como alternos, deberán también estar capacitadas en caso de que sean llamados para atender la situación.

También es importante identificar a los expertos en ciertas materias tanto internos como externos, ya que estas personas tienen experiencia y apoyan al ERP cuando se necesita información precisa sobre algún tema. Se debe tener aparte una matriz de información de la extensión del ERP y debe incluir la misma información mencionada más arriba. Identificar a todos los jugadores clave ya sean internos o externos permitirá a la compañía cubrir todas las "bases" durante una crisis.

Naturalmente, conocer a los jugadores del Equipo de Manejo de Crisis es importante así como conocer sus roles y responsabilidades. El Plan de Retiro de Producto definirá claramente los roles así como las responsabilidades de los expertos.

No es suficiente tener solamente estos roles y responsabilidades documentados en el Plan de Retiro de Producto. Todos los miembros del ERP deben conocer muy bien esas responsabilidades de manera que no se dupliquen los esfuerzos o existan conflictos de intereses. Para probar si los miembros del ERP están listos y preparados para responder a un incidente de retiro, es necesario llevar a cabo, al menos una vez al año, simulaciones y ejercicios de trazabilidad. La capacitación sirve para reforzar conocimientos y practicar los roles; también mediante estos ejercicios se descubre muchas áreas de oportunidad que pueden ser cubiertas y ajustadas antes de una verdadera crisis ya que en esos momentos, no es posible hacer modificaciones a los planes ya hechos.

Un retiro de producto exitoso comienza por el equipo. Es básico que todos los miembros conozcan y entiendan perfectamente sus roles y responsabilidades; y recuerde que no es suficiente el nada más saber "¿Quién va primero?".

Los miembros del Equipo de Retiro de Producto

Es necesario un equipo eficiente y bien capacitado para conseguir un retiro de producto exitoso. Aquí describimos brevemente algunos puestos clave en el Equipo de Retiro de Producto y sus responsabilidades:

Equipo de Decisión/Ejecutivo
Tiene autoridad para la decisión final y aprobación de la estrategia de retiro y la ejecución del mismo.

Coordinador del Retiro
Funciona como líder del equipo, dirige y coordina las actividades de retiro. El Coordinador de Retiro tiene autoridad para liderar la investigación y los procesos de toma de decisiones y tiene los conocimientos de todas las operaciones de la planta.

Calidad/Técnico
Investiga y analiza los hechos respecto del producto y los defectos de empaque para identificar y resolver cualquier tema de calidad. También pueden fungir como el enlace con las agencias regulatorias.

Logística
Detiene la producción y el producto afectado, es responsable del inventario y determina a dónde ha sido enviado el producto.

Manufactura y Producción
Asegura el control de todos el producto afectado y también del producto terminado para garantizar que no se envíe; hace conciliación de cantidades, asiste en la determinación de la causa raíz e implementa los planes de acciones correctivas.

Legal
Actúa como consejero en asuntos legales de manera consistente para proteger los intereses de la compañía. También este departamento apoyará con las cuestiones regulatorias y de cumplimiento.

Ventas
Mantiene la comunicación con los consumidores y los vendedores en campo durante un retiro de producto y pudiera apoyar en los procesos de comunicación y actividades promocionales y desarrollan campañas para reestablecer la confianza del consumidor.

Relaciones Públicas
Apoya al ERP al desarrollar y ejecutar los programas de comunicación durante los incidentes de retiro de producto y prepara las declaraciones para las dudas de los medios de comunicación. Relaciones Públicas también capacita y prepara al vocero de la compañía.

Por: Carol Kozlowski, CPIM, Manager of Crisis Management, RQA, Inc.

CALENDARIO DE EVENTOS

Eventos Futuros	Eventos Futuros
INTERNATIONAL BOSTON SEAFOOD SHOW 2013 **10-12 de Marzo, 2013** **Boston, Estados Unidos de América** http://www.bostonseafood.com **FEINCO** **12-16 DE Marzo, 2013** **Sao Paulo, Brasil** http://www.feinco.com.br/ **EXPOVINIS BRASIL 2013** **24-26 de Abril, 2013** **Sao Paulo, Brasil** http://www.exponor.com.br/expovinis	**IFFA 2013** **04-09 de Mayo, 2013** **Frankfurt, Alemania** http://iffa.messefrankfurt.com **EQUIPOTEL NORDESTE 2013** **07-10 de Mayo, 2013** **Olinda, Brasil** http://www.equipotelnordeste.com.br/ **FIAR/EXPOAMERICARNE 2013** **8-11 de Mayo, 2013** **Santa Fe, Argentina** http://www.fiar.com.ar/

DECOMISAN CARNE EN BOLIVIA

Hacia el fin de año 2012, el Senasag (Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria) en conjunto con el viceministerio de defensa de los derechos del usuario y el consumidor decomisaron en Cochabamba, Bolivia 6000 kg de carne de pollo y más de 750 kg de carne de cerdo. Estos operativos fueron realizados en mercados locales, pero principalmente en el puesto de control de suticollo, por el cual los medios de transporte interdepartamentales transitan a diario, ya que en esta época se consume una gran cantidad de productos cárnicos como de aves, porcina y de res. En su gran mayoría estos productos han sido encontrados siendo transportados en envases y medios de transporte no adecuados y que no cuentan con sistemas de frío que garanticen mantener la temperatura necesaria para su adecuada conservación. Posteriormente se procedió a su destrucción. Estos productos tenían como destino las ciudades de La Paz y Oruro.

De igual manera, Senasag en coordinación con la alcaldía de La Paz decomisaron 678 kg de carne de cerdo en diferentes puntos de la ciudad. De estos, 378 fueron decomisados por encontrarse ya en estado de descomposición, y el resto debido a la mala higiene y manipulación (como colocar la carne a nivel del suelo) por parte de los comerciantes. Pues segun la norma, todo producto debe estar en una tarima a varios centimetros del piso. Además de la carne de cerdo se decomisó una gran cantidad de carne de ave y res.

Hasta hoy día se continua vigilando mediante controles en los puntos importantes de las ciudades de Bolivia, y las autoridades siguen decomisando grandes cantidades de carne que representa un peligro para la salud de la población. Además, se han incrementado los controles en los puestos fronterizos con la republica de Argentina por el aumento en el ingreso de alimentos sin documentación sanitaria o fitosanitaria que avale su consumo. Debido a la forma inadecuada en que son transportados estos alimentos se convierten en fuentes potenciales de riesgo sanitario para la salud del consumidor, pudiendo causar en casos extremos hasta la muerte. Es importante que el consumidor al comprar vea el registro sanitario que otorga el Senasag y también el Sedes (Servicio Departamental de Salud) pondrá un sello de garantía a las carnes.

Fuentes: Senasag, paginasiete.bo

ACEITE VEGETAL BROMADO EN CONTROVERSIA

El mes pasado la marca conocida de una bebida energetizante y producida por una compañia multinacional de bebidas gaseosas recibió 180.000 firmas en la web pidiendole retirar el aceite vegetal bromado (BVO) de su producto. El VBO ha sido utilizado como un estabilizador para las bebidas con sabor a frutas. La petición de retiro se respaldó en un artículo de hace un año publicado en The Scientific American. Este artículo relaciona el BVO con problemas del desarrollo neurológico, problemas de fertilidad y alteración de las hormonas tiroideas.

En la Union Europea el BVO es considerado un retardante del fuego patentado, nocivo para la salud y aseguran que se acumula en el cuerpo humano. No es permitido su uso como aditivo en alimentos. En Japon también esta prohibido su uso. Por otra parte, Michael F. Jacobson, director ejecutivo del Centre for Science in the Public Interest declaró que esté aditivo es potencialmente peligroso y que es increíble que la FDA haya mantenido apenas una “alerta provisional” durante 42 años. La FDA limita el uso de BVO a 15 ppm (presente en un 10% de las sodas en Estados Unidos de America), aunque el agente químico aún esté en una lista de aprobación provisional.

Esto fue tomado en cuenta y se retiró el VBO de su fórmula, pero la empresa asegura que ha sido no por cuestión de seguridad sino por la tranquilidad general de sus consumidores. Ahora está utilizando otro ingrediente, el acetato isobutirato de sacarosa, con el que espera mantener el sabor y el gusto de su producto. Como respuesta a los señalamientos de Jacobson, la vocera de dicha empresa dijo a la Associated Press que la decisión se había tomado el año pasado después de que la compañia había escuchado rumores que estaban haciendo los consumidores hacia el aceite vegetal bromado (BVO). La vocera agregó además que la refresquera regularmente estudia la composición de sus fórmulas y confirma que si algo pone en riesgo a sus consumidores no dudará en cambiarla. Eso sí, asegurando firmemente que su actual fórmula es totalmente segura.

Fuente: Club Darwin

Crisis y Seguridad **es un Boletín de Seguridad de Productos de RQA, Inc. para Chartis Latino América**

Para información sobre estos asuntos y más, por favor contacte:

Dan Cahill
RQA, Inc.
Tel: 602-331-9151
Email: D.Cahill@rqa-inc.com
Visite por favor: www.rqa-inc.com

Miguel Criscuolo
Chartis Latin America
Tel: 786-777-7521
Email: Miguel.Criscuolo@chartisinsurance.com
Visite por favor: www.chartisinsurance.com