CRISIS Y SEGURIDAD

Octubre 2012

¡Mejor Que No Nos Pase A Nosotros!

Existen muchas historias interesantes acerca de incidentes de contaminación y retiros de producto de mercado en las que todo sale bien y los clientes y la reputación de la compañía no se dañan. Pero por otro lado hay una lista extensa de malas experiencias que van desde la mala suerte hasta una gran falta de experiencia que puede llevar al desastre.

Estas situaciones generalmente no son discutidas y mucho menos publicadas, por varias razones. Francamente una contaminación de producto debida a una falla y que conduce a un retiro de producto del mercado, no es algo que la mayoría de las compañías hayan tenido que manejar en más de una ocasión. ¡Y ojalá que no tengan que hacerlo nunca! Más allá de la experiencia de llevar a cabo un ejercicio de simulación, la falta de experiencia suele ser algo normal; sin embargo es necesario responder como expertos.

Algunas veces, las mejores lecciones son aquéllas que tomamos de la experiencia de otros; ¡ver a otra persona quemarse la mano en la estufa, debería ser suficiente para ayudarnos a recordar que está caliente! Hemos enlistado algunos ejemplos de cosas que salieron mal durante incidentes reales que pudieron haber causado riesgos serios en la salud pública o un daño importante en la reputación de la compañía. No hay vergüenza en aprender de los errores de otros.

Un cliente tuvo un incidente con cierto tipo de productos y llamaron a sus consultores. Después de varios días de trabajar juntos, el cliente descubre que el consultor no tiene experiencia con este tipo de productos ni con las instancias de gobierno relacionadas. Es importante preguntar a la firma de consultoría que se va a contratar, qué tipo de experiencia tiene con su línea de productos y su industria, así como pedir que se le mantenga al tanto con los cambios en el personal de la firma.

Un incidente ocurrió y la compañía llamó a la línea de atención de la firma que tenían contratada para manejo de crisis y se dio cuenta que el número estaba mal. Debido a que esto no sucedió en fin de semana o después de horas laborales, no hubo problema. Usted debe checar con su consultor que sus datos de contacto sean actuales; también es necesario mantener actualizada la matriz de contactos de su propia compañía.

Un retiro de producto perfectamente ejecutado. El producto contaminado fue entregado a una compañía especializada para destrucción y el producto es robado con el objetivo de venderse en el mercado informal. Se debe auditar el proceso de destrucción del producto que fue retirado. Es un gasto menor cuando se compara con el daño potencial de que este producto sea revendido en el mercado informal después de haber sido retirado del mercado.

Un producto potencialmente contaminado fue llevado al laboratorio para pruebas en relación a la probable contaminación intencional del mismo. Después de una semana el laboratorio no pudo demostrar evidencia de un patógeno. Cuando se les preguntó acerca de una posible contaminación química, se le informó al cliente fue informado que el laboratorio no tenía la capacidad para hacer esas pruebas. Cuando se desarrolla el plan de crisis, asegúrese de que el laboratorio tiene la capacidad necesaria para realizar tanto pruebas químicas como físicas y microbiológicas. O bien, ubique a dos laboratorios distintos para analizar diferentes muestras.

La comunicación de crisis es una habilidad muy importante en caso de un incidente. Revise y asegúrese de que dentro de los recursos internos y externos existan personas con esta habilidad y experiencia.

Comunicaciones de Marketing y crisis son las habilidades diferenciales. Consulte con su asesor acerca de su experiencia específica Comunicación de Crisis.

Finalmente, justo o no, su respuesta durante una crisis será tomada como un reflejo de la reputación de la compañía in varios casos de los propios ejecutivos. Los momentos de tensión se presentan y hay mucho en juego. En muchos casos, si las cosas no van bien, a alguien le echarán la culpa. Un poco más de tarea en casa, puede ayudar a evitar errores comunes y servirá para preservar la reputación de la compañía.

Lecciones Qué Aprender

La historia nos da muchos ejemplos de cuando los retiros de producto se hicieron mal. Y cuando los retiros de producto no son manejados adecuadamente, las consecuencias pueden ser devastadoras.

En un ejemplo de una compañía que no tenía plan de retiro de producto de mercado, esperaron tres semanas después de recibir varias quejas de consumidores para tomar cartas en el asunto. Esta compañía recibió más de 300,000 llamadas de quejas de sus clientes. Tenían sistemas muy pobres de trazabilidad, lo que resultó en la expansión del alcance del retiro de producto de mercado en varias ocasiones; y esto llamó la atención de los medios y la prensa. Tres días después del retiro, las acciones de la compañía se desplomaron en un 50%. Este retiro le costó a la compañía $42 millones de dólares, sin incluir demandas y pérdidas en ventas. También fue interpuesta una demanda colectiva de $100 millones de dólares en contra de la compañía.

Una de las primeras lecciones que podemos aprender de este ejemplo, es tener un plan de retiro de producto del mercado bien establecido. El hacer ejercicios sobre ese plan para probarlo, puede desenmascarar áreas de oportunidad que pueden ser corregidas antes de un incidente real. Un ejercicio de simulación, puede ayudar a probar el plan, a la gente, los procesos y sistemas de una manera segura y no amenazante para el entorno de la compañía. Una evaluación de la simulación permite a la compañía tomar acciones correctivas y solidifica la confianza en las habilidades del equipo para trabajar cuando se presenta una situación de retiro.

Otra lección importante de este ejemplo es saber actuar rápida y eficientemente cuando se le notifica a la compañía de los problemas mediante los servicios de atención de llamadas de quejas de clientes u otros recursos. Ignorar los problemas o esperar demasiado a tomar acciones incrementa las responsabilidades laborales y los riesgos financieros y puede tener un impacto devastador en la reputación y sustento de la compañía.

Debido a que esta compañía tenía sistemas de trazabilidad muy pobres, tuvieron que incrementar el alcance del retiro en varias ocasiones; en cada una de ellas, se hacía mala prensa y tenía impactos negativos en las marcas y en la reputación de la compañía. Es esencial tener sistemas de trazabilidad efectivos para poder trazar y ubicar los productos a lo largo de la cadena de suministro. Durante un retiro de producto, es importante ser capaz de determinar el alcance y la causa raíz del problema para asegurar que todo el producto afectado ha sido retirado del mercado; y así cumplir con el objetivo de proteger la salud de los consumidores y la reputación de la compañía. Un buen sistema de trazabilidad permite a la compañía minimizar los alcances de los retiros, manejar los riesgos rápida y adecuadamente y mejorar la inocuidad y seguridad de los alimentos.

Mientras aprendemos de las experiencias de otros, el mejor plan es estar preparado, teniendo un plan de retiro de producto implementado; un equipo de retiro de producto que conozca sus roles y responsabilidades y mediante la prueba del plan y ejercicios o simulaciones frecuentes.

Por: William Harrison, Managing Director, Product Recall Practices, Marsh y RQA,Inc.

CALENDARIO DE EVENTOS

Eventos Futuros	Eventos Futuros
FISPAL FOOD SERVICE NORDESTE 2012 **06-09 de Noviembre 2012** **Olinda, Brasil** http://www.informagroup.com.br/ **EXPO AGROALIMENTARIA 2012** **07-10 de Noviembre, 2012** **Guanajuato, México** http://www.expoagrogto.com/ **FIAGRO 2012** **15-17 de Noviembre, 2012** **Lima, Perú** http://www.thaiscorp.com/fiagro	**FEILEITE 2012** **19-23 DE Noviembre, 2012** **Sao Paulo, Brasil** http://www.feileite.com.br/ **INTERNATIONAL POULTRY EXPO 2013** **29-31 de Enero, 2013** **Atlanta, Estados Unidos de America** http://www.internationalpoultryexposition.com/ **EXPO CARNES MONTERREY 2013** **13-15 de Febrero, 2013** **Monterrey, México** http://www.expocarnes.com/

EL DIACETILO PODRIA CAUSAR ALZHEIMER

Una nueva investigación de la Universidad de Minnesota ha encontrado posibles vínculos entre la exposición al diacetilo y la enfermedad de Alzheimer “The Butter Flavorant,Diacetyl, Exacerbates β - Amyloid Cytotoxicity” (Agosto de 2012 en Chemical Research in Toxicology).

El diacetilo es un subproducto natural de la fermentación, y se utiliza para dar un sabor característico a mantequilla y también a una variedad de productos alimenticios, entre los que se encuentran las palomitas de microondas, la margarina, los pasabocas, los dulces, los productos de panadería, alimentos para animales y tambien esta presente en algunas bebidas fermentadas como la cerveza y vino. Se han publicado estudios acerca de los efectos secundarios de la inhalación de diacetilo por parte de los trabajadores en las fábricas de procesamiento de las palomitas de maíz para microondas y alimentos de aroma, pero hay más complicaciones. Estos estudios revelaron en su momento que la inhalación de diacetilo podrían potencialmente conducir a problemas respiratorios, como el desarrollo de bronquiolitis obliterante. Desde entonces se recomendó a los trabajadores de estas fábricas usar protección respiratoria. Ademas, según lo divulgado por Science Daily, los investigadores de Minnesota encontraron que el diacetilo intensifica los efectos perjudiciales de una proteína anormal del cerebro vinculada a la enfermedad de Alzheimer. También encontraron que el diacetilo reforzaba los efectos tóxicos sobre las células nerviosas en un entorno de laboratorio, y que cruzaba la barrera sangre-cerebro, que sirve para proteger al cerebro de sustancias dañinas.

En resumen, señalaron los investigadores, "A la luz de la exposición crónica de los trabajadores de la industria para DA (diacetilo), este estudio plantea la inquietante posibilidad de toxicidad a largo plazo neurológica mediada por el DA." Seguramente dicha toxicidad por exposición crónica implicará tambien a quienes consumen los productos elaborados con diacetilo.

Fuente: clubdarwin.net

BOTULISMO

El 22 de septiembre, la Anmat (Administración Nacional de Alimentos Medicamentos y Tecnología Médica) comunicó la detección en la provincia de Buenos Aires de alimentos contaminados cuyos análisis preliminares hallaron toxina botulínica. Según el paciente, quien estuvo bajo supervisión médica, había consumido escabeche deshuesado de jabalí, escabeche deshuesado de vizcacha y escabeche deshuesado de ciervo; todos de la misma marca. Debido a este incidente, el Instituto de Control de Alimentación y Bromatología de Entre Ríos (ICAB) recomendó a la población evitar el consumo de los

productos con la marca mencionada por el paciente y elaborados por un establecimiento de la provincia de Corrientes. Inicialmente se detectó un resultado preliminar positivo de botulismo en frascos de escabeche de vizcacha, y posteriormente se confirmó el resultado positivo de botulismo para el escabeche de jabalí.

El botulismo es una enfermedad que se contrae al ingerir productos contaminados por una bacteria denominada Clostridium botulinum, que en condiciones de anaerobiosis, (sin oxígeno) produce una toxina capaz de ocasionar desde diarreas hasta intoxicaciones de mucha gravedad. Esta bacteria se puede encontrar en alimentos de preparación casera o que han sido mal procesados, enlatados, embotellados o conservados de manera inapropiada. La Clostridium botulinum se encuentra normalmente en zonas contaminadas tales como el suelo o aguas no tratadas y la misma crece y se reproduce en bajas concentraciones de oxígeno. Por ello, los alimentos de mayor riesgo suelen ser: enlatados, conservas caseras, productos con un bajo contenido de oxígeno, almacenados a temperaturas inadecuadas y con conservadores insuficientetes. El contagio se produce siempre por la ingesta del alimento infectado; no existe transmisión de la enfermedad de persona a persona. Los síntomas generalmente aparecen entre 12 y 36 horas despues de haber ingerido el alimento contaminado, pero en algunos casos puede extenderse hasta 8 días. Estos incluyen: dolor abdominal, diarrea o congestión, fatiga extrema, debilidad, vértigo, vision borrosa o doble, dificultad progresiva para hablar y tragar, y paralisis flácida. El Botulismo puede ocasionar la muerte de la persona intoxicada, la cual ocurre cuando afecta los músculos respiratorios y obstruye la entrada de aire en la tráquea.

Con el objetivo de prevenir la ocurrencia de esta Enfermedad Transmitida por Alimentos (ETA), el ICAB recomendó a la población abstenerse de consumir productos de la mencionada firma. Ademas, junto con la Anmat han solicitado a los locales de venta al público, distribuidores y/o quienes en esta jurisdicción, expendan las conservas elaboradas por la mencionada firma que los retiren de la venta y cesen su comercialización. Asimismo, cabe destacar que este organismo se encuentra trabajando en conjunto con las áreas bromatológicas municipales para identificar y contribuir al retiro inmediato de estos alimentos en aquellos locales de la provincia donde estén disponibles para su expendio.

Fuente: El Diario

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