

Recall

RECALL (RETIRO DE ALIMENTOS)



El siguiente recurso le dará a las empresas una guía, a seguir ante una crisis alimentaria y los pasos para la implementación de un procedimiento de Recall.

¡Iniciemos!

Una crisis responde a un cambio repentino frente al cual, la organización tiene que reaccionar, para evitar comprometer su imagen y equilibrio, tanto, a nivel interno como externo. Estas comparten algunas características comunes:

-
- Factor sorpresa: es una situación que ocurre por primera vez, al no contar con experiencia previa, no se puede prevenir.
 - La urgencia: se refiere a la gravedad de las consecuencias, que genera una crisis, por ello, el factor tiempo es muy importante, en casos de este tipo.
-

Llegado a esta situación, la organización debe iniciar lo que se conoce como un Recall, el cual, consiste en: retirar un producto del mercado, por no ser inocuo, estar adulterado y en general incumplir con la legislación sanitaria, o acuerdos establecidos con la clientela. En cuanto a la ubicación del lote, puede ser una recuperación de stock, sí el producto se encuentra, en las bodegas de la empresa, o en el centro de distribución.

En inglés se denomina Withdrawal cuando el producto que está siendo retirado, no implica un riesgo para la salud. En algunos países se utiliza para indicar productos, que no han llegado a la persona consumidora y en otros, recuperación de productos por parte de la empresa.



Definiremos tres escenarios:

I. Antes del Recall

II Durante el Recall

III Cierre del Recall

I Antes del Recall

1. Escenarios del Recall

De clic a la derecha e izquierda de la imagen, para ver la información.



1. Escenarios del Recall

- ✓ Clasificación del recall.
- ✓ Origen de la notificación del recall.
- ✓ Causas del recall.
- ✓ Marco Legal.

Clasificación del Recall



Clase I	Esta es una situación que presenta un peligro hacia la salud, donde existe una probabilidad razonable, de que el uso del producto causará consecuencias serias o adversas a la salud, incluso la muerte.
Clase II	Esta es una situación que presenta un peligro hacia la salud, donde existe una probabilidad remota , en la cual el uso del producto cause consecuencias adversas a la salud.
Clase III	Esta es una situación donde el uso del producto, no causará consecuencias adversas a la salud.

Información generada por los controles de la empresa

- Fallas detectadas en el producto debido a sistemas de controles y aseguramiento de la calidad e inocuidad.

Reclamos de clientes

- Se pueden dar directamente a la empresa, por medio de puntos de ventas o al notificar a las autoridades sanitarias. En el caso de que los clientes llamen directamente a la empresa se debe tener un procedimiento documentado. *

Información generada por las autoridades sanitarias

- Relacionados con aspectos de etiquetado, calidad, inocuidad, alérgenos no declarados, entre otras situaciones que se encuentran reglamentadas en el país. Se debe seguir las recomendaciones de la autoridades y tener disponibles los registro solicitados.

Información de los proveedores

- Si las materias primas o productos auxiliares introducen sustancias en el producto que no se pueden eliminar en el proceso de elaboración, se debe proceder a la retirada del alimento.

Causas del Recall

Alérgenos	Se trata de un producto o componente que tenga un ingrediente no indicado en la etiqueta y ha sido reconocido, como causante de una reacción alérgica por la reglamentación del país. Las sustancias identificadas como alérgenos en CR, <u>se encuentran en RTCA 67.01.02:10 Etiquetado General de Alimentos Previamente Envasados 5.2.1.4. y 5.2.1.5.</u> (Si el producto se va a exportar tomar en cuenta, la legislación del país, los alérgenos declarados en el etiquetado varían de un país a otro).
Microorganismo de deterioro	Contaminación por microorganismos, que están relacionados con la calidad del alimento.
Microorganismos patógenos	Es aquella causada, por la presencia de organismos patógenos y/o sus toxinas, los cuales pueden provenir desde el origen de los alimentos, o ser causados por malas prácticas, durante el procesamiento. Su efecto se podrá traducir, en Enfermedades Transmitidas por los Alimentos. <u>Se debe cumplir con lo establecido en el RTCA 67.04.50:17 Alimentos. Criterios Microbiológicos, para la Inocuidad de los Alimentos.</u>
Contaminación química	Es aquella derivada de la presencia de: metales pesados, micotoxinas, pesticidas, herbicidas, fungicidas o medicamentos veterinarios en una cantidad, que exceda los niveles de tolerancia establecidos; o bien, por contaminación cruzada a causa de sanitizantes, limpiadores industriales, solventes; entre otros.

Causas del Recall

Contaminación física	Se origina por la presencia de: presencia de vidrios, plásticos, trozos de metal, madera u otros que pueden caer accidentalmente, durante cualquier etapa de la producción de alimentos o de sus ingredientes, o bien provenir en las materias primas desde su origen (Ej. huesos, piedras, astillas).
Error de rotulación, etiquetado general y nutricional	Se entiende por rotulación a toda descripción que establece la legislación alimentaria, sobre etiquetado de alimentos previamente envasados, la declaración de nutrientes y la información nutricional. <u>RTCA 67.01.02:10 Etiquetado General de Alimentos Previamente Envasados.</u>
Defectos de empaque	Los defectos del envase, y/o empaque, tales como, sello fallado o fugas microscópicas, entre otros, pueden derivar en un problema de calidad y/o inocuidad.

Marco legal.

- La empresa debe conocer y aplicar la reglamentación pertinente para su sector, dentro de la cadena alimentaria, así como requisitos establecidos por sus clientes.
 - Debe considerar la legislación del país, donde exporta el producto.
-

Sitios para revisar legislación en Costa Rica.

<http://www.pgrweb.go.cr/scij/>

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/biblioteca/legislacion>

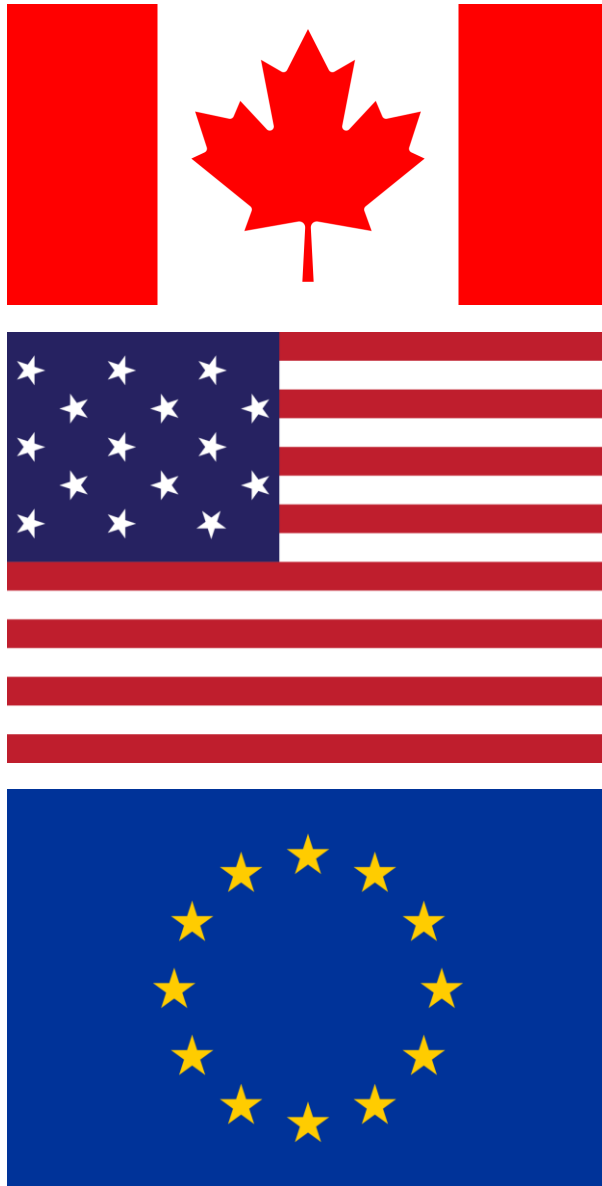
<http://www.senasa.go.cr/informacion/legislacion-y-normativa>

<https://www.meic.go.cr/tramites-y-servicios/reglatec/>

<http://www.mag.go.cr/bibliotecavirtual/legislacion.html>

Sitios para revisar legislación de otros países.

Revisar la legislación de otros países, con información actualizada, sobre temas de inocuidad de alimentos y sitios de alertas alimentarias, puede ayudar a fortalecer el sistema de recall en la empresa.



Canadá:

<https://www.inspection.gc.ca/science-and-research/our-research-and-publications/eng/1495210110540/1495210111055>

<https://healthycanadians.gc.ca/recall-alert-rappel-avis/index-eng.php?cat=1>

Unión Europea:

https://ec.europa.eu/food/safety/rasff_en

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32011R1169>

Estados Unidos:

<https://www.fda.gov/safety/recalls-market-withdrawals-safety-alerts>

<https://www.fda.gov/food/food-labeling-nutrition>

<https://www.nutrition.gov/es/sources/servicio-de-salubridad-e-inspeccion-de-los-alimentos>

<https://www.cdc.gov/spanish/index.html>

2. El Equipo de Recall

Pulse a la derecha e izquierda de la imagen, para ver los datos.

2. El equipo de Recall



Revisar la documentación de la empresa, procedimientos y registros asociados al proceso, con el fin de determinar posibles situaciones de Recall. La documentación debe facilitar, la trazabilidad para un Recall.

Elaborar plan de retiro de productos escrito, y desarrollar los procedimientos necesarios, para un buen programa de Recall.

Generar un listado de potenciales problemas de calidad y/o inocuidad que pudieran afectar sus productos. Revisar las páginas oficiales del país o de otros países, para anticipar situaciones.

Establecer pautas de respuesta y acción para todos los potenciales problemas, que pudieran generar una crisis.

Responder a cualquier problema de calidad de producto, que pueda requerir su retiro, incluyendo el manejo de toda la información relacionada con el tema, ya sea, interna o externa.

Gestionar la comunicación con las autoridades sanitarias, alta gerencia de la empresa y los medios de comunicación.

Evaluar la eficacia del plan y proponer las acciones de perfeccionamiento, con el fin de prevenir incidentes similares o mejorar la efectividad de ésta, si se vuelve a repetir.

Dirigir las acciones del recall y/o manejo de crisis, cuando ésta ocurre y hasta que la situación se resuelva.

Reunirse periódicamente y analizar situaciones relacionadas con: trazabilidad, simulacros, revisión de cambios en materias primas, entre otros aspectos relacionados. Realizar análisis causa raíz.

Responsable	Función
Líder del equipo.	Familiarizado con todo el proceso de manufactura. Esta persona podría representar al líder del equipo e informa directamente a la persona dueña y/o presidente de la empresa.
Persona experta en relaciones públicas.	Actividades de comunicación externas, incluye las indagaciones de la prensa, actualizar el sitio Web de la empresa, comunicados de prensa, entre otros medios, donde se necesite difundir la información, el mensaje debe ser claro y consistente. Es preferible que sea solo un vocero.
Persona experta en Marketing o atención al cliente.	Capacitar al departamento de venta, en sus relaciones con clientes y usuarios finales, si es necesario, es responsable de realizar cambios en la publicidad y el marketing de la empresa.
Persona experta en inocuidad.	Cuantificar el riesgo, puede ser especialista en alimentos, epidemióloga o microbióloga, dependiendo del tipo de patógeno y del número de personas afectadas.
Persona experta en logística.	Programar oportunamente la recuperación de los productos con los: mayoristas, minoristas, entre otros. Estar familiarizado con la recepción, almacenamiento, despacho y trazabilidad de productos.
Aseguramiento de calidad.	Recaudar datos (incluso, antes de que la autoridad llegue a la empresa) para trabajar con ellos posteriormente y señalar con exactitud cualquier problema. Esta persona debe estar familiarizada, con todas las normas de sanidad e inocuidad, de la empresa y ser capaz de organizar los muestreos, para los análisis de laboratorio, en caso de ser necesarios.
Financiero.	Estimar los costos de las opciones, que el equipo está discutiendo, establecer códigos contables con el fin de, rastrearlos y manejar el sistema para reembolsar a la clientela, si fuera necesario.
Legal.	Asesorar en temas de cumplimiento de la legislación vigente, información que deba manejarse como: confidencial y reunir documentación como evidencia, para posibles casos de demandas.



Nota: Si la empresa no cuenta con suficiente personal, puede tener a una persona para realizar más de una función, o de antemano, contratar a empresas que den soporte en este tipo de situación, desde el punto de vista legal, financiero u otra área, que se requerirá durante el recall.

3. Identificar las áreas con problema (Food defense)



- Es muy importante tomar en cuenta aspectos de Defensa de Alimentos, o Food Defense, así, la empresa estaría disminuyendo el riesgo de la introducción de peligros, en el proceso de manera intencional, que luego serían un motivo de retirada de productos.

Apartados de Normas internacionales, requisitos para Food Defense.

Presione sobre la imagen, para ampliarla y analizar la información.



NORMAS	Apartado (número y título), relacionado con Defensa Alimentaria (Food Defense)
IFS (Versión 6.1.)	Capítulo 6: Food Defense plan e inspecciones externas 6.1. Evaluación de la defensa 6.2. Seguridad de la Planta 6.3. Seguridad de personal y de visitantes 6.4. Inspecciones Externas Actualizar en: https://www.ifscertification.com/images/standards/ifs_food6_1/documents/standards/IFS_Food_V6_1_es.pdf [1]
BRC (Versión 8)	4.2 SEGURIDAD DEL SITIO Y DEFENSA ALIMENTARIA 4.2.1 Evaluación de riesgos documentada (evaluación de amenazas) de los riesgos potenciales para los productos de cualquier intento deliberado de infligir daños o contaminación. Esta evaluación de amenazas incluirá amenazas internas y externas. 4.2.2 Plan de evaluación de amenazas que incluye controles para mitigar estos riesgos. 4.2.3 Las áreas donde se identifica un riesgo significativo deben ser definidas, monitoreadas y controladas. 4.2.4 Cuando lo exija la legislación, el sitio deberá mantener registros apropiados con las autoridades pertinentes. Actualizar en: https://www.brcgs.com/ [2] [4]
FSSC 22000 (Versión 5)	2.5.3. Defensa de los Alimentos 2.5.3.1. Análisis de Amenazas 2.5.3.2. Plan Actualizar en: https://www.fssc22000.com/ [3] [6]
SQF (Versión 8.1)	2.7 Defensa y fraude alimentarios 2.7.1. Plan de defensa alimentaria (obligatorio) 2.7.1.1. Los métodos, la responsabilidad y los criterios para prevenir la adulteración de alimentos causados por un acto deliberado de sabotaje o incidente similar al terrorista deben documentarse, implementarse y mantenerse. 2.7.1.2. Un plan de defensa alimentaria Actualizar en: https://www.sqfi.com/languages/spanish/ [7] [8]

1 - [1] https://www.ifscertification.com/images/standards/ifs_food6_1/documents/standards/IFS_Food_V6_1_es.pdf [2]
https://www.ifscertification.com/images/standards/ifs_food6_1/documents/standards/IFS_Food_V6_1_es.pdf [3]
<https://www.brcgs.com/> [4] <https://www.brcgs.com/> [5] <https://www.fssc22000.com/> [6] <https://www.fssc22000.com/> [7]
<https://www.sqfi.com/languages/spanish/> [8] <https://www.sqfi.com/languages/spanish/>

Defensa de alimentos

Aspectos relacionados con la instalación y la defensa de alimentos	Aspectos relacionados con la elaboración del producto y la defensa de alimentos
✓ Identificar puntos en los cuales personas no autorizadas puedan tener fácil ingreso a las instalaciones. ✓ Establecer áreas críticas, y mantener control diario del personal en estas áreas (debe estar identificado), por ejemplo, con el color del uniforme, entre otros; mecanismos establecidos por la empresa (laboratorios, tanque de agua, áreas en las que se transforma y almacena el producto). ✓ Ubicar con exactitud cualquier lugar o método por el cual una persona pueda ingresar, almacenar o mover material no autorizado dentro de sus instalaciones. ✓ Inspeccionar los controles de acceso: del personal, vendedores, proveedores, visitas, contratistas, entre otras personas ajenas a la empresa, las cuales estarán identificadas (uniformes con colores, u otra identificación). ✓ Las fuentes de aguas deben ser de acceso restringidos, protegidos con sistemas de seguridad, valorar sistemas de tuberías subterráneas. ✓ Revisar el nivel de seguridad de los resultados en relación con el laboratorio que los emite y la custodia de los registros. ✓ Definir todas las precauciones de almacenamiento y de inocuidad alimentaria que son necesarias en las instalaciones, tomando en cuenta: productos químicos, de limpieza, agroquímicos, plaguicidas. Mantener áreas de acceso restringidos.	✓ Los productos rechazados, devoluciones, con problemas de calidad o inocuidad, debidamente señalizados. ✓ Estrictos controles al recibo de la materia prima, revisar sellos, y documentación. Estar claramente establecidos los criterios para aprobar o rechazar. ✓ Inspeccionar el sistema para la rotación de existencias en su bodega y en el campo. ✓ Los reprocesos deben estar codificados, así como, su incorporación al proceso de producción. ✓ Si se mezclan las materias primas, revisar que los números de lote establecidos, permitan identificar los ingredientes de manera individual. ✓ Estudiar si existe un control de calidad e inocuidad del agua de proceso. ✓ Evaluar la posibilidad de que los registros sean adulterados, tener sistemas de seguridad relacionados con el acceso a la información de producción. Revisar si existen "firewalls" y antivirus en el sistema computacional, que mantiene la información sobre los procesos. ✓ Cerciorarse que la información sea respaldada regularmente y custodiada bajo estrictas normas de seguridad. ✓ Revisar el historial de desempeño del programa de prerrequisitos. ✓ Examinar el historial de desempeño del plan HACCP, si es que, la empresa cuenta con él.

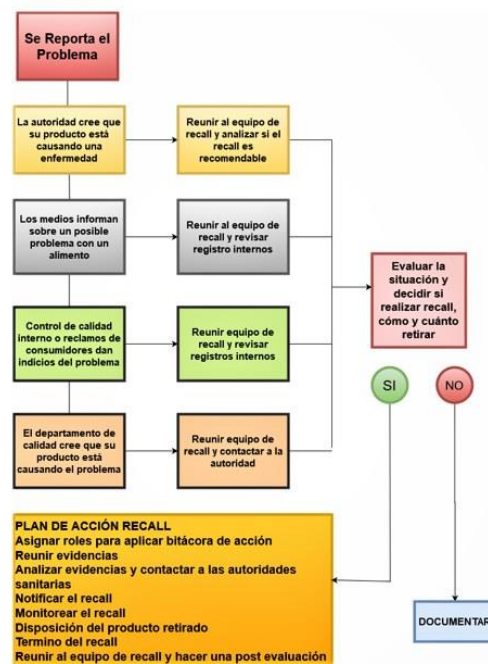
De clic sobre la imagen, para agrandarla y leer la información.

4. La decisión de hacer un recall

¿Se debe considerar el recall, como primera medida?

¿Qué se debe retirar?

De clic sobre la imagen del diagrama de flujo de recall, para aumentarla y examinar los datos.



Origen de la notificación

- Autoridades sanitarias: Contar con los registros del proceso y seguir las recomendaciones de las autoridades sanitarias.
- Clientes o personas consumidoras: Si la clientela llama o escribe directamente a la empresa, aplicar el procedimiento de reclamo.
- Información generada por los controles de la empresa.
- Controles de los procesos en la empresa.

Se debe retirar

- Lotes, productos elaborados entre ciertas fechas de producción, en una planta específica, con un ingrediente determinado, puede ser un alérgeno, problemas con el etiquetado.
- Dónde están los productos afectados (bodegas de la empresa, centros de distribución, supermercados, servicios de alimentación al público, a los que se les vende directamente, región en la que se ubica).

Profundidad del Recall

- Instalaciones de la empresa.
- Centro de distribución.
- Supermercados y minoristas.
- Servicios de alimentación al público (hospitales, hoteles, escuelas, cadenas de restaurantes).
- El producto puede estar distribuido de manera parcial o total, entre las opciones anteriores, lo cual depende, del mercado que cubre la empresa.

5. Pruebe el plan de Recall

Oprima a la derecha e izquierda de la imagen, para ver la información.



5. Pruebe el plan de Recall

Seleccionar uno de los productos de la empresa y revisar los registros relacionados.

Comprobar en el recall la trazabilidad hacia atrás, en el proceso y hacia adelante.

Realizar en diferentes turnos de proceso, sobre todo, en horarios después de la jornada laboral.

Establecer una meta de porcentaje de producto retirado, en un tiempo establecido.

El equipo de recall debe realizar el simulacro e informar de antemano a todas las organizaciones e individuos involucrados (esto es muy importante, porque podría filtrarse un falso rumor, sobre un problema con el producto).



Se procede a la localización del producto, según la logística, se incluye también, la revisión de la documentación relacionada con el producto. Al personal se le explica la importancia de hacerlo, en el menor tiempo posible, porque es un factor que se está midiendo.

Se realiza una reunión de cierre, para analizar la efectividad del simulacro, en cuanto a porcentaje de producto recuperado, en el tiempo (balance de masa).

Dependiendo de las no conformidades encontradas, se procede a realizar las correcciones y acciones correctivas.

Análisis de causa raíz, se identifican acciones preventivas a considerar, dentro de la mejora continua.

Se realiza nuevamente el simulacro para verificar que lo detectado e implementado, permite el porcentaje de recuperación esperado.



Sugerencia para calcular % de materias primas localizadas y productos recuperados en un Recall, mediante el balance de masa.

Materias Primas (insumos, material de empaque), requeridas para recall.	Cantidad de materia prima recibida MR.	Cantidad de materia prima localizada ML.	% Trazado %T= (ML/MR) x100
Cantidad de: producto elaborado que se debe retirar de planta, centro de distribución, clientes.	Cantidad de producto elaborado PE.	Cantidad de producto localizado PL.	% Trazado %T= (PL/PE) x100

Para que el recall se considere efectivo, el porcentaje de recuperación **debe ser del 100%.**

II Durante el Recall

- *Una vez que se tiene, una sospecha de un problema relacionado con un alimento, debido a reclamos de consumidores, por los sistemas de control de la empresa o de parte de las autoridades sanitarias, el equipo de Recall, debe comenzar a reunir evidencia, mediante el sistema de información establecido, para tomar decisiones, en cuanto al alimento con problemas.*

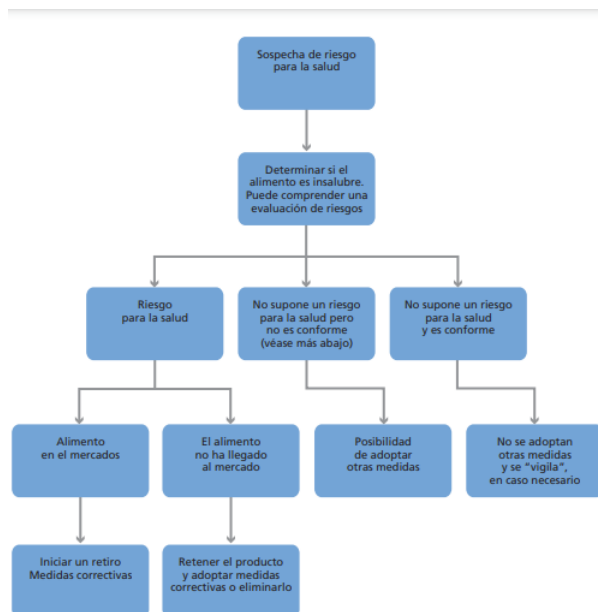
La comunicación para tomar la decisión, puede proceder de las siguientes fuentes:

Externas: Distribuidores, Autoridades Sanitarias, medios de comunicación, proveedores.

Propias de la empresa: Historial de reclamos derivados del servicio al consumidor o del sistema de gestión de calidad e inocuidad, monitoreos, verificaciones, auditorías del sistema de gestión de calidad e inocuidad. También, de auditorías: inspecciones de clientes, inspecciones de la autoridad sanitaria, acciones correctivas, controles de calidad, datos de distribución y almacenamiento.

El equipo de Recall debe reunirse y decidir si hay un riesgo real, para la salud pública, o alguna situación reglamentaria, y se determina, proceder con el Recall.

De clic sobre la imagen para, ampliarla y analizarla.



3 - Ejemplo de un árbol de decisión sobre un retiro Guía de la FAO/OMS para desarrollar y mejorar sistemas nacionales de retiro de alimentos. Recuperado de <http://www.fao.org/docrep/017/i3006s/i3006s.pdf>

Área o cargo	Funciones durante el Recall
Coordinador/a del Recall	- Mantener los registros actualizados de todos los nombres y números de contacto de la autoridad y todas las copias de la información, concerniente a la investigación del producto y al plan de recall. - Convocar y presidir las reuniones del equipo de recall. - Actuar como enlace, entre la empresa y las autoridades.
Persona experta en relaciones públicas.	- Escribir declaraciones de los hechos al personal y accionistas. - Redactar los comunicados de prensa para los medios (en caso de que fuese necesario), explicando la situación. - Escribir cartas y correos electrónicos, para notificar a la clientela y un texto para los reclamos u otras consultas de consumidores por teléfono. (ver los Anexos de este manual, donde aparecen algunos documentos a modo de ejemplo). - Trabajar con el equipo de ventas, en la preparación de folletos e información de punto de venta para la clientela del retail, con el fin de, ayudarlos en la comunicación con sus propios clientes. - Trabajar con la persona asesora legal. - Trabajar con la autoridad Sanitaria. - Para los casos en que la empresa, no cuente con esta función, se sugiere contactar a una persona o empresa que brinde asesorías en manejos de crisis.
Atención a la clientela.	- Preparar la información, que se entregará a la clientela (en conjunto con Relaciones Públicas). - Implementar un número gratuito, para recibir los llamados de clientes. - Instruir al personal de atención telefónica, sobre la información que se entrega a la clientela. - Disponer de personal adicional para la atención telefónica, en caso de ser necesario. - Entregar informes periódicos, al equipo de recall.
Distribución	- Preparar las listas de inventarios e identificar el o los productos(s) sospechosos(s). - Identificar y detener inmediatamente todos los despachos del producto sospechoso o afectado. - Disponer del lugar de acopio de todas las partidas devueltas y registrar la información relativa a los mismos. - Verificar las condiciones de almacenamiento en las bodegas y vehículos de despacho de la empresa. - Entregar informes periódicos al equipo de recall.
Producción	- Reunir todos los registros de producción, mantención de equipos, aseguramiento de inocuidad y calidad, que se tienen del producto en cuestión. - Detener la producción si fuera necesario. - Proveer información documentada de todos los lotes involucrados o en sospecha. - Trabajar con distribución, para ubicar todo el inventario en cuestión. - Informar de la vida útil de los productos involucrados. - Entregar informes periódicos al equipo de recall.
Financiero	- Establecer nuevos códigos contables, para mantener un registro de los gastos relacionados con el recall y evaluar el impacto económico. - Confirmar el estado y las limitaciones de cualquier cobertura de seguro. - Establecer métodos estándares de procesar, reembolsos o cuentas de crédito para productos devueltos. - Trabajar en conjunto con ventas y atención al cliente, para alinearlos en los procesos de recall.
Legal	- Revisar los reclamos o denuncias específicas, en relación con el problema en curso. - Revisar todas las declaraciones emitidas por la empresa, antes de ser comunicadas al medio. - Asesorar a la empresa en relación con los procedimientos pertinentes, frente a reclamos de las personas consumidoras, amenaza de litigio o demandas concretas. - Participar en las reuniones con personal de la autoridad sanitaria.

4 - Responsabilidades del equipo de manejo de crisis durante el recall.

Fuente: http://www.inofood.cl/neo_2011/pdf/Manual%20Recall%20FINAL%20V3.pdf

Actividades del equipo de Recall

- Las actividades del equipo de recall, se realizan de forma simultánea, razón por la cual, se debe mantener en todo momento, la comunicación y coordinación entre cada responsable de la retirada del producto.

- *Es muy importante tomar en cuenta, que el tiempo es un factor en contra.*
- *Se analizarán las evidencias, basadas en la ciencia y en la reglamentación relacionada con la situación del recall, el equipo debe ser muy sensible, con el nivel de riesgo al que se enfrenta el cliente, para proceder de la manera más rápida y efectiva con el retiro.*
- *Como, cuando o qué decir a las autoridades sanitarias, colaboradores, clientes, en relación con el problema.*
- *Preparar todo el material de comunicación.*
- *Persona coordinadora del recall debe monitorear las actividades, de cada una de las personas integrantes del equipo.*
- *Considerando los resultados que se obtienen, el equipo de recall va elaborando un informe de la efectividad y avance de este (contactos notificados, porcentaje de producto recuperado).*
- *Se utilizan herramientas de análisis causa raíz, para dicho análisis . Incluir los resultados en el estudio de riesgos en la empresa.*



III Cierre del Recall



Pulse la imagen para ampliarla y observarla.

A.1 Disposición del producto afectado.	Producto retirado por las autoridades sanitarias: ✓ Mantener comunicación con las autoridades del país, para disponer: de información de la cantidad del producto decomisado, lugares en los que fue decomisado, las causas y en el caso de que se proceda a destruir, solicitar las actas que hagan constar, que el producto fue debidamente eliminado. ✓ Esta información y la evidencia se documentada, debidamente. Producto en las instalaciones de la empresa: ✓ Definir un espacio físico para el almacenamiento de los productos afectados, que deben estar debidamente identificados, preferiblemente, con colores y carteles llamativos. Qué hacer con el producto con problemas que se encuentra en las instalaciones de la empresa: ✓ NO destruir o deshacerse de NADA hasta asegurarse de cumplir, con los requerimientos de las autoridades sanitarias. ✓ Donar a organizaciones sin fines de lucro, y se establece un acuerdo, donde dicha entidad, acepta los términos del recall (problemas de etiquetado). ✓ Reproceso, tomando en cuenta, estándares de calidad, legalidad. El proceso se documenta. ✓ Destrucción, considerando, las regulaciones ambientales y de salud, el equipo.
A.2 Revisión del Recall por parte del equipo.	✓ <u>Revisión de los procedimientos</u> establecidos para el recall, y corroborar si funcionaron correctamente. ✓ <u>Preparar un informe</u> donde se detalle cada una de las <u>acciones</u>, tomadas durante el proceso. Deben ser cronológicas y tomar en cuenta: el tiempo requerido, cada una de las decisiones y obtener una respuesta. ✓ <u>Emitir recomendaciones</u> (lluvia de ideas). ✓ <u>Analizar los costos</u> generados. ✓ <u>Evaluar la posibilidad de litigios</u>.
A.3 Protección de la persona consumidora ante productos defectuosos.	Analizar según la legislación, acciones a tomar con las personas afectadas CR: <i>Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor</i> N.º 7472 Art. 32.
A.4 Revisar la legalidad del problema alimentario.	✓ Las demandas pueden ser civiles, por lo que, la empresa puede enfrentar un proceso judicial. ✓ Se puede presentar un cargo criminal, si se demuestra que la empresa, teniendo conocimiento de que el producto está contaminado, continuo con la venta. ✓ Analizar la posibilidad de que la contaminación ocurriera por personal de la empresa, de manera intencional.
A.5 Análisis causa raíz.	Objetivos y beneficios ✓ Descubrir la causa raíz de un problema o evento. ✓ Comprender completamente cómo: reparar, compensar o aprender de cualquier problema subyacente dentro de la causa raíz. ✓ Aplicar lo que aprendemos de este análisis, para prevenir problemas, futuros o repetir éxitos. https://www.tableau.com/es-mx/learn/articles/root-cause-analysis

En el recurso anterior, estudiamos los aspectos que debe contemplar una empresa, ante una crisis alimentaria.

Para esto, se consideró la implementación de un procedimiento de Recall.

Continuaremos viendo algunas herramientas, para fortalecer el sistema de gestión de inocuidad, mediante la certificación en normas internacionales reconocidas, por la Iniciativa Global de Inocuidad Alimentaria (GFSI por sus siglas en inglés).
