



Formación del Equipo de Alerta y la coordinación

Para realizar un buen plan de retiro de alimentos se requiere contar con un equipo que este familiarizado con todos los aspectos del proceso productivo, sus empresas proveedoras y clientes.

El equipo estará conformado por representantes de casi todas las áreas críticas de la empresa (Gestión, producción, calidad, compras, marketing, ventas y legales), con el objeto de ejecutar la acción de retiro con rapidez y eficiencia, asegurando que todos los procesos estén debidamente cubiertos.

Algo de suma importancia es el compromiso adquirido por las personas que conforman este equipo, ya que los incidentes alimentarios no tienen horario ni fechas.

Entre las responsabilidades de este equipo se puede citar las siguientes:

- Desarrollar los procedimientos que sean necesarios para operar un buen programa. Esto incluye un plan escrito.
- Revisar los procedimientos operacionales existentes y recomendar cambios para minimizar la probabilidad de retiro de alimentos o hacerlo más fácil en caso de que éste sea necesario.
- Generar un listado de potenciales problemas de calidad o inocuidad que pudieran afectar los productos.
- 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.



- Dirigir las acciones de retiro y/o manejo de crisis cuando ésta ocurre y hasta que la situación se resuelva.
- 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 repite.
- Reunirse periódicamente. De poco servirá que los roles estén distribuidos y que el plan este escrito, si las personas que conforman este equipo no se han reunido en múltiples ocasiones para discutir el plan, revisarlo, actualizarlo, ponerse

Es importante indicar que se requiere nombrar una persona que coordine este equipo, la cual tiene que conocer todos y cada uno de los aspectos del funcionamiento de la empresa y seleccionar las personas componentes del equipo.

En la Cuadro siguiente, se muestra el reparto de responsabilidades en el Equipo de Alerta, en donde se destaca como figura clave la persona coordinadora de la Retirada (CR) que tiene la dirección de todas las actividades relacionadas con la retirada, convoca al equipo o comité de alerta a reuniones y coordina sus acciones, conserva el plan maestro de retiro de producto y lo ejecuta.

Para la coordinación del equipo de retiro se requiere tener toda la información de las personas que lo conforman, por ejemplo: números de teléfonos, fax y correo electrónico, con el fin de lograr un contacto rápido y eficaz.



Distribución de responsabilidades del Equipo de Alerta

Equipo de Alerta	Responsabilidades
Alta dirección	
Persona coordinadora de la retirada (CR)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección de todas las actividades relacionadas con la retirada. 2. Convocar a las reuniones. 3. Conservar el documento maestro del plan de retirada. 4. Ejecutar el plan.
Distribución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Detener todo el producto sospechoso que está en tránsito y organizar su traslado a los puntos de recogida. 2. Preparar el inventario e informe sobre la distribución del producto, señalando, dónde, cuándo y a quién se le ha entregado el mismo.
Producción y Control de Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar la identificación de los lotes. 2. Detener la producción si el proceso de elaboración está relacionado con el problema. 3. Investigar la causa del problema, revisar todas las fichas y datos. 4. Eliminar el producto siguiendo las recomendaciones del CR. 5. Registrar y documentar la destrucción del producto.
Atención al cliente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar las respuestas para las personas consumidoras. 2. Contestar las consultas que haga la clientela.
Contabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear el sistema de recogida para determinar su costo.
Asesoría legal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encargarse de los asuntos legales
Relaciones públicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar toda la acción a través del CR 2. Atender a la prensa y los medios de comunicación.
Personal técnico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtener la identificación de los lotes y las muestras. 2. Realizar los análisis del producto para determinar si hay que proceder a su recogida o destrucción. 3. Coordinar todas las acciones a través del CR hasta que el problema este resuelto. 4. Consultar con los laboratorios. 5. Consultar con las autoridades sanitarias si se produce la retirada.
Mercadeo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Notificar a las jefaturas de ventas y representantes. 2. Organizar la recogida en los puntos de venta al detalle. 3. Establecer el método para las compensaciones económicas.
Jefatura de ventas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ayudar a contactar a la clientela. 2. Colaborar en la recogida del producto y en el reembolso del dinero.
Comerciales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ayudar a contactar con la clientela 2. Utiliza los equipos de ventas habituales para efectuar la retirada.

Fuente: Retirada y recuperación de productos: ¿Está usted preparado? (2000). Universidad de California. Davis & CADHS-FDB. Sacramento, California, EE. UU.