

GUÍA PARA

LA RETIRADA DE PRODUCTOS DEL MERCADO



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN
Y MEDIO AMBIENTE



CECOPESCA

CENTRO TÉCNICO NACIONAL DE CONSERVACIÓN
DE PRODUCTOS DE LA PESCA Y LA ACUICULTURA

GUÍA PARA

LA RETIRADA DE PRODUCTOS DEL MERCADO



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN
Y MEDIO AMBIENTE



CECOPESCA

CENTRO TÉCNICO NACIONAL DE CONSERVACIÓN
DE PRODUCTOS DE LA PESCA Y LA ACUICULTURA

Madrid, 2012



MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

Edita:

© Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
Secretaría General Técnica
Centro de Publicaciones

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado:

<http://publicacionesoficiales.boe.es/>

NIPO: 280-12-250-5 (papel)

Depósito Legal: M-39732-2012

NIPO: 280-12-188-6 (en línea)

PRÓLOGO

ANDRÉS HERMIDA TRASTOY

Director General de Ordenación Pesquera

Esta Guía para la retirada de productos del mercado, se ha elaborado en el marco del Plan de Acción de la Calidad de los Productos Pesqueros 2010-2012 impulsado por la Secretaría General de Pesca perteneciente al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

Considero fundamental esta iniciativa encaminada a orientar a los diferentes operadores económicos que intervienen en la cadena de valor, sobre los procedimientos a seguir para la retirada de productos del mercado y adecuada comunicación con los consumidores y autoridad competente, cuando el operador tenga motivos para pensar que alguno de los alimentos que ha importado, producido, transformado, fabricado o distribuido no cumple los requisitos de seguridad, sirviendo al mismo tiempo, como una práctica ayuda.

Cada empresa deberá contar con sus propios procedimientos documentados para llevar a cabo las acciones que sean aplicables a cada circunstancia, con la finalidad de eliminar los posibles riesgos para la seguridad causados por productos alimenticios introducidos en el mercado.

Esta Guía pretende facilitar la aplicación de las obligaciones recogidas en el artículo 19 del Reglamento (CE) 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria y está especialmente dirigida a todos los responsables de departamentos relacionados con el control y comercial de alimentos.

Tengo la plena confianza de que el esfuerzo empleado en su elaboración se verá recompensado por el buen uso que de ella harán sus destinatarios: los productores, transformadores y comercializadores del sector pesquero y alimentario en general.

ÍNDICE

Prólogo	p. 03
Índice	p. 05
1. Introducción	p. 07
Definiciones de interés	p. 08
Responsabilidades del operador	p. 10
Obligaciones del operador	p. 12
Retirada de productos	p. 12
Notificación a las autoridades competentes e información a los consumidores	p. 15
2. Gestión de alertas y crisis	p. 17
Gestión de alertas y crisis	p. 18
Evaluación del riesgo	p. 25
Ejemplo de protocolo para efectuar la comunicación de un riesgo	p. 26
Acciones correctoras	p. 27
Ejemplo de lista de comprobación para la aplicación de acciones correctoras ..	p. 32
3. Referente legislativo	p. 35

1. INTRODUCCIÓN

Si un explotador de empresa alimentaria considera o tiene motivos para pensar que alguno de los alimentos que está bajo su responsabilidad no cumple los requisitos de seguridad de los alimentos, procederá inmediatamente a su retirada y recuperación del mercado, e informará de forma efectiva y precisa a las autoridades competentes y a los consumidores de las razones de esta retirada.

Las situaciones de crisis alimentarias ponen en riesgo la salud de los consumidores, producen alarma social y pueden impactar negativamente en los operadores económicos. Por ello, es imprescindible que, ante su posible aparición, se cuente con un protocolo de actuación que asegure su óptima gestión.

La base legal que sustenta el desarrollo de los planes de gestión de crisis y retirada de productos del mercado, es la sección 4 del capítulo II del Reglamento 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de enero de 2002 (DOCE L31/1 1.2.2002), por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan los procedimientos relativos a la seguridad alimentaria, concretamente en el artículo 19.

Con las obligaciones que impone el artículo 19 del Reglamento (CE) N° 178/2002 (retirada, colaboración, información) se pretende reducir o eliminar el riesgo que entraña la comercialización de productos alimenticios no seguros y prevenir, reducir o eliminar el riesgo derivado de la comercialización de alimentos que pudieran ser nocivos para la salud.

Dentro del alcance de las obligaciones que incumben a los explotadores en relación con la retirada (o recuperación) y la notificación de un alimento, la información facilitada a las autoridades competentes será un elemento importante para la vigilancia del mercado, pues permite a las autoridades supervisar si éstos han tomado las medidas apropiadas para abordar los riesgos planteados por un alimento comercializado y, en caso necesario, ordenar o adoptar medidas adicionales para evitarlos.

Las directrices expuestas en esta guía pretenden ser simples, para que todos los operadores económicos que intervengan en la cadena alimentaria las adopten como una referencia voluntaria y las adapten a las características particulares de su sistema.

DEFINICIONES DE INTERÉS

- **«Alimento»:** es toda sustancia o mezcla de sustancias naturales o elaboradas, que ingeridas por el hombre aportan a su organismo los materiales y la energía necesaria para el desarrollo de sus procesos biológicos. La definición oficial de «alimento» (o «producto alimenticio») es la de cualquier sustancia o producto destinados a ser ingeridos por los seres humanos o con probabilidad razonable de serlo, tanto si han sido transformados entera o parcialmente como si no (Reglamento (CE) N° 178/2002).
- **«Comercio al por menor»:** la manipulación o la transformación de alimentos y su almacenamiento en el punto de venta o entrega al consumidor final; se incluyen las terminales de distribución, las actividades de restauración colectiva, los comedores de empresa, los servicios de restauración de instituciones, los restaurantes y otros servicios alimentarios similares, las tiendas, los centros de distribución de los supermercados y los puntos de venta al público al por mayor (Reglamento (CE) N° 178/2002).
- **«Comercialización»:** la tenencia de alimentos o piensos con el propósito de venderlos; se incluye la oferta de venta o de cualquier otra forma de transferencia, ya sea a título oneroso o gratuito, así como la venta, distribución u otra forma de transferencia (Reglamento (CE) N° 178/2002).
- **«Consumidor final»:** el consumidor último de un producto alimenticio que no empleará dicho alimento como parte de ninguna operación o actividad mercantil en el sector de la alimentación (Reglamento (CE) N° 178/2002).
- **«Empresa alimentaria»:** toda empresa pública o privada que, con o sin ánimo de lucro, lleve a cabo cualquier actividad relacionada con cualquiera de las etapas de la producción, la transformación y la distribución de alimentos (Reglamento (CE) N° 178/2002).
- **«Etapas de la producción, transformación y distribución»:** cualquiera de las fases, incluida la de importación, que van de la producción primaria de un alimento, inclusive, hasta su almacenamiento, transporte, venta o suministro al consumidor final, inclusive, y, en su caso, todas las fases de la importación, producción, fabricación, almacenamiento, transporte, distribución, venta y suministro de piensos (Reglamento (CE) N° 178/2002).
- **«Explotador de empresa alimentaria»:** las personas físicas o jurídicas responsables de asegurar el cumplimiento de los requisitos de la legislación alimentaria en la empresa alimentaria bajo su control (Reglamento (CE) N° 178/2002).

- **«Etiquetado»:** Las menciones, indicaciones, marcas de fábrica o comerciales, dibujos o signos relacionados con un producto alimenticio que figuren en cualquier envase, documento, rótulo, etiqueta, faja o collarín que acompañen o se refieran a dicho producto alimenticio (Real Decreto 1334/1999)
- **«Lote»:** Conjunto de unidades de venta de un producto alimenticio, producido, fabricado o envasado en circunstancias prácticamente idénticas (Real Decreto 1334/1999).
- **«Riesgo»:** la ponderación de la probabilidad de un efecto perjudicial para la salud y de la gravedad de ese efecto, como consecuencia de un factor de peligro (Reglamento (CE) N° 178/2002).
- **«Análisis del riesgo»:** un proceso formado por tres elementos interrelacionados: determinación del riesgo, gestión del riesgo y comunicación del riesgo (Reglamento (CE) N° 178/2002).
- **«Determinación del riesgo»:** un proceso con fundamento científico formado por cuatro etapas: identificación del factor de peligro, caracterización del factor de peligro, determinación de la exposición y caracterización del riesgo (Reglamento (CE) N° 178/2002).
- **«Gestión del riesgo»:** el proceso, distinto del anterior, consistente en sopesar las alternativas políticas en consulta con las partes interesadas, teniendo en cuenta la determinación del riesgo y otros factores pertinentes, y, si es necesario, seleccionando las opciones apropiadas de prevención y control (Reglamento (CE) N° 178/2002).
- **«Comunicación del riesgo»:** el intercambio interactivo, a lo largo de todo el proceso de análisis del riesgo, de información y opiniones en relación con los factores de peligro y los riesgos, los factores relacionados con el riesgo y las percepciones del riesgo, que se establece entre los responsables de la determinación y los responsables de la gestión del riesgo, los consumidores, las empresas alimentarias y de piensos, la comunidad científica y otras partes interesadas; en ese intercambio está incluida la explicación de los resultados de la determinación del riesgo y la motivación de las decisiones relacionadas con la gestión del riesgo (Reglamento (CE) N° 178/2002).
- **«Trazabilidad»:** Posibilidad de encontrar y seguir el rastro a través de todas las etapas de producción, transformación y distribución, de un alimento, pienso, un animal destinado a la producción de alimentos o sustancias destinadas a ser incorporados en alimentos o piensos o con probabilidad de serlo (Reglamento (CE) N° 178/2002).

RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR

Todos los explotadores de empresas alimentarias (que hayan importado, producido, transformado, fabricado o distribuido un alimento) están cubiertos por las disposiciones del artículo 19, del Reglamento (CE) N^o 178/2002 (retirada o recuperación y notificación), y deberán aplicarlas dentro de los límites de las actividades sometidas a su control y de forma proporcionada a sus responsabilidades.

ARTÍCULO 19

- 1. Si un explotador de empresa alimentaria considera o tiene motivos para pensar que alguno de los alimentos que ha importado, producido, transformado, fabricado o distribuido no cumple los requisitos de seguridad de los alimentos, procederá inmediatamente a su retirada del mercado cuando los alimentos hayan dejado de estar sometidos al control inmediato de ese explotador inicial e informará de ello a las autoridades competentes. En caso de que el producto pueda haber llegado a los consumidores, el explotador informará de forma efectiva y precisa a los consumidores de las razones de esa retirada y, si es necesario, recuperará los productos que ya les hayan sido suministrados cuando otras medidas no sean suficientes para alcanzar un nivel elevado de protección de la salud.*
- 2. El explotador de empresa alimentaria responsable de las actividades de venta al por menor o distribución que no afecten al envasado, al etiquetado, a la inocuidad o a la integridad del alimento procederá, dentro de los límites de las actividades que lleve a cabo, a la retirada de los productos que no se ajusten a los requisitos de seguridad y contribuirá a la inocuidad de ese alimento comunicando la información pertinente para su trazabilidad y cooperando en las medidas que adopten los productores, los transformadores, los fabricantes o las autoridades competentes.*
- 3. El explotador de empresa alimentaria que considere o tenga motivos para pensar que uno de los alimentos que ha comercializado puede ser nocivo para la salud de las personas deberá informar inmediatamente de ello a las autoridades competentes. El explotador también deberá informar a las autoridades competentes de las medidas adoptadas para prevenir los riesgos para el consumidor final y no impedirá a ninguna persona cooperar, de conformidad con la legislación y la práctica jurídica nacionales, con las autoridades competentes, ni la disuadirá de hacerlo, cuando ello permita prevenir, reducir o eliminar un riesgo resultante de un alimento.*
- 4. Los explotadores de empresas alimentarias colaborarán con las autoridades competentes en lo que se refiere a las medidas adoptadas para evitar o reducir los riesgos que presente un alimento que suministren o hayan suministrado.*

Así, es responsabilidad de todo explotador/operador económico:

- **Tener implantado un sistema de trazabilidad:** El artículo 18 del Reglamento (CE) N° 178/2002 exige tener implantado un sistema de trazabilidad documentado y ponerlo a disposición de la Autoridad competente si ésta así lo solicita. Además, exige la obligación de etiquetar e identificar los alimentos de forma adecuada para que pueda conocerse su trazabilidad mediante documentación o información.
- Disponer de la **información** necesaria: La exigencia de trazabilidad debe confiarse a la responsabilidad de cada operador de la cadena alimentaria. Cada operador debe recopilar y archivar la información relevante para garantizarla. La forma de hacerlo y los medios empleados quedarán a criterio de los propios agentes económicos en función de la naturaleza de su actividad.
- **Colaborar con las Autoridades** Competentes: Los operadores de empresas alimentarias proporcionarán toda la ayuda necesaria para garantizar que los controles oficiales efectuados por la autoridad competente puedan realizarse de manera eficaz. Se encargarán, en particular, de presentar cualquier documentación o registro que la autoridad competente considere necesarios para valorar la situación:
 - Se informará inmediatamente de ello a las autoridades competentes, así como de las medidas adoptadas para prevenir los riesgos.
 - No se impedirá a ninguna persona o empresa cooperar con las autoridades competentes cuando ello permita prevenir, reducir o eliminar un riesgo presente en un producto que suministren o hayan suministrado.
- **Proceder a la retirada de los productos:** Si una empresa considera o tiene motivos para pensar que alguno de los productos que ha importado, producido, transformado, fabricado o distribuido no cumple los requisitos de seguridad de los alimentos, deberá aplicar procedimientos que permitan:
 - Proceder inmediatamente a su retirada dentro de los límites físicos de su organización.
 - Informar a las autoridades competentes y al resto de empresas con las que haya intercambiado ese producto.

En el caso de empresas de venta al por menor o distribución, en las que su actividad no afecte al envasado, etiquetado, inocuidad o a la integridad del alimento, serán igualmente responsables, dentro de los límites de las actividades que lleve a cabo, de:

- Retirar los productos que no se ajusten a los requisitos de seguridad.

- Facilitar la información pertinente para su trazabilidad.
- Cooperar en las medidas que adopten los productores, los transformadores, los fabricantes o las autoridades competentes.

Por ejemplo, cuando un productor procede a la retirada o a la recuperación de un alimento del cual es responsable, también deberán participar en estas medidas, siempre que sea necesario, el distribuidor o el minorista.

OBLIGACIONES DEL OPERADOR

Los explotadores económicos de empresas alimentarias tienen como objetivo, y obligación legal, poner en el mercado productos seguros que cumplan los requisitos legales. Sin embargo, a pesar de que puedan haberse tomado todas las precauciones, hay ocasiones en que se producen incidentes.

En estos casos los explotadores deben estar preparados para actuar rápidamente, conocer la naturaleza del incidente, tomar las medidas correctoras necesarias para proteger la salud de los consumidores y el prestigio de su empresa, eliminar la causa del incidente y evitar que vuelva a producirse.

El artículo 19, apartado 1º, impone a los explotadores de empresas alimentarias la obligación específica de proceder a la **retirada** del mercado de todos aquellos alimentos que no cumplan los requisitos de seguridad y de **informar** de ello a las autoridades competentes. En caso de que el producto pueda haber llegado a los consumidores, el operador informará a éstos y, si es necesario, recuperará los productos que ya les hayan sido suministrados.

RETIRADA DE PRODUCTOS

«Se entenderá por “retirada” toda medida destinada a impedir la distribución y la exposición de un producto peligroso así como su oferta al consumidor.» (Directiva 2001/95/CE relativa a la seguridad general de los productos).

Cabe destacar que, en el contexto del artículo 19:

- la retirada del mercado puede tener lugar en cualquier etapa de la cadena alimentaria y no sólo en el momento de la entrega al consumidor final;
- la obligación de notificar una retirada a las autoridades competentes es consecuencia de la obligación de retirada;
- la obligación de proceder a la retirada del mercado se aplica siempre que se cumplan los dos criterios acumulativos siguientes:

1 Primer criterio

Para proceder a una retirada, el explotador considera que el alimento en cuestión no se ajusta a los requisitos de seguridad de los alimentos.

El artículo 14 del Reglamento (CE) N° 178/2002 establece el planteamiento que ha de seguirse a la hora de decidir si se cumple o no este criterio y se establecen los criterios generales que hay que tener en cuenta para poder considerar que un alimento no es seguro:

- Se considerará que un alimento **no es seguro**, cuando sea nocivo para la salud, o no sea apto para el consumo humano.
- Se considerará **seguro**, el alimento que cumpla las disposiciones comunitarias (o, en su ausencia, las disposiciones nacionales) específicas que regulen la inocuidad del alimento en cuestión.

A la hora de determinar si un alimento no es seguro, deberán tenerse en cuenta las condiciones normales de uso del alimento por los consumidores y en cada fase de la producción, la transformación, la distribución, y la información ofrecida al consumidor.

En relación a los requisitos de seguridad alimentaria, hay que considerar dos tipos de casos:

A: El alimento no cumple las disposiciones comunitarias (o nacionales) específicas que regulan su seguridad:

Un alimento que cumpla las disposiciones comunitarias (o nacionales) específicas que regulan su seguridad, se considerará seguro. Del mismo modo, cuando el alimento no cumpla las disposiciones comunitarias (o, en su ausencia, las disposiciones nacionales) específicas que regulan su seguridad, cabrá suponer que no es seguro.

Estos criterios son de carácter general y habrán de considerarse caso por caso, atendiendo, en particular, a la legislación específica aplicable al alimento en cuestión. A la hora de determinar si un alimento no es seguro deberán tenerse en cuenta las condiciones normales de uso del alimento por los consumidores y en cada fase de la producción, la transformación y la distribución.

Las legislaciones o directrices nacionales también pueden servir de ayuda a la hora de determinar si un alimento es o no seguro (algunas legislaciones nacionales contienen disposiciones específicas sobre los alimentos nocivos para la salud o no aptos para el consumo humano). Estas legislaciones o directrices nacionales tendrán que ajustarse a lo dispuesto en el artículo 14 o a la legislación sectorial de la UE en el caso de que establezca una definición de lo que se considera alimento no seguro.

B: El alimento cumple las disposiciones comunitarias (o, en su ausencia, nacionales) específicas que regulan su seguridad, pero hay razones para pensar que no es seguro.

Si un explotador considera o tiene motivos para pensar que un alimento no es seguro, pese a ser conforme con las disposiciones comunitarias (o, en su ausencia, nacionales) específicas que rigen su seguridad, también deberá proceder a su retirada del mercado. Un caso de esta índole podría suceder como consecuencia de una contaminación accidental (o intencional) no prevista. Así, por ejemplo, si un explotador tiene motivos para pensar, atendiendo a la información que obra en su poder, que el consumo de un alimento que ha comercializado es el origen de una intoxicación alimentaria o está perjudicando de cualquier otro modo la salud de los consumidores, deberá proceder a su retirada del mercado.

Entrarían igualmente dentro de esta categoría, la presencia en un alimento de un material extraño potencialmente nocivo (por ejemplo vidrio o metal), o cuando se dispone de una nueva información científica sobre una sustancia autorizada en la legislación.

2. Segundo criterio

Para proceder a una retirada, un alimento ha sido comercializado y ha dejado de estar sometido al control inmediato del explotador inicial.

Sólo se procederá a la retirada cuando el alimento en cuestión haya dejado de estar sometido al control inmediato del explotador inicial.

El ámbito de aplicación de la retirada prevista en el marco del artículo 19, apartado 1º, no incluye, pues, las acciones de retirada emprendidas antes de la comercialización de un producto. Tampoco se entienden como «retirada» en el sentido de dicho apartado, las retiradas de alimentos que no han dejado de estar sometidos al control inmediato del explotador.

De la expresión «hayan dejado de estar sometidos al control inmediato de ese explotador inicial» se deduce que las obligaciones impuestas en el artículo 19, apartado 1º, no serán aplicables cuando exista la posibilidad de que los explotadores de empresas alimentarias pongan remedio al incumplimiento por sus propios medios, sin necesidad de pedir/requerir la colaboración de otros explotadores.

Se puede exigir a un explotador de empresa alimentaria que proceda a la retirada de un alimento que esté sometido a su control inmediato, cuando así lo ordene una autoridad competente y siempre que tal medida esté justificada.

NOTIFICACIÓN A LAS AUTORIDADES COMPETENTES E INFORMACIÓN A LOS CONSUMIDORES

Cuando un explotador de una empresa alimentaria proceda a la retirada de un alimento de conformidad con el artículo 19, apartado 1, notificará esta retirada a las autoridades competentes encargadas de supervisar su establecimiento. Corresponde a la autoridad nacional, en su caso, poner en marcha el sistema de alerta rápida para alimentos y piensos (RASFF, siglas inglesas de "Rapid Alert System for Food and Feed").

http://ec.europa.eu/food/food/rapidalert/index_en.htm

El artículo 19 también establece un requisito de información en su apartado 3, para aquellos explotadores de empresas alimentarias que consideren o tengan motivos para pensar que uno de los alimentos que han comercializado puede ser nocivo para la salud. En tal caso, deberán informar inmediatamente de ello a las autoridades competentes, así como de las medidas adoptadas para prevenir el riesgo.

La decisión acerca de la forma que debe adoptar el procedimiento de notificación a las autoridades competentes debería dejarse en manos de las autoridades competentes nacionales o regionales, en virtud del principio de subsidiariedad.

Cuando el producto pueda haber llegado a los consumidores, el artículo 19, apartado 1, exige a los explotadores de empresas alimentarias que:

- informen a los consumidores de las razones de la retirada.
- si es necesario, que recuperen los productos que ya les hayan sido suministrados, es decir, que adopten cualquier medida destinada a recobrar un producto no seguro que el explotador del establecimiento haya ya suministrado al consumidor o puesto a su disposición. La recuperación de los productos se hace necesaria cuando otras medidas no bastan para alcanzar un elevado nivel de protección de la salud.

El artículo 19, apartado 3, no impone sistemáticamente la retirada del alimento, sino que prevé que se informe inmediatamente a las autoridades competentes de un riesgo potencial y de las medidas adoptadas para prevenirlo.

Para proceder a la aplicación de lo dispuesto en el artículo 19, apartado 3, deberán darse las siguientes condiciones:

- que el alimento en cuestión haya sido comercializado: el concepto de «comercialización» también abarca a todos aquellos productos alimenticios que ya han sido producidos por explotadores de empresas alimentarias o importados, con el

propósito de venderlos o de suministrarlos a título gratuito, pero que todavía no han llegado al consumidor; no incluye los productos alimenticios que están aún bajo tratamiento ni las materias primas suministradas por los proveedores.

- que el alimento en cuestión pueda ser nocivo para la salud.

El artículo 19, apartado 3, puede aplicarse en diversos tipos de casos, por ejemplo:

- el explotador ha tenido conocimiento de nuevos datos que le llevan a considerar que el alimento es nocivo para la salud, pero estos datos no coinciden con otras informaciones (así podría suceder, por ejemplo, en el caso de un explotador que procediera a la retirada interna de un alimento no seguro e informase de ello al proveedor del alimento, pues éste podría considerar que la información facilitada discrepa de otros datos que obran en su poder);
- se tiene información de que el producto es nocivo para la salud, pero esta información no ha sido aún totalmente confirmada;
- se dispone de información sobre un riesgo emergente.

2. GESTIÓN DE ALERTAS Y CRISIS

Se recomienda que el operador económico cree un **Comité Interno de Gestión de incidentes**, para actuar rápidamente en casos de una incidencia, y es conveniente que en el Comité de Gestión estén representadas diferentes funciones de la empresa, tales como calidad, logística, producción, ventas, etc.

Este Comité evaluará la naturaleza del incidente y recomendará las medidas necesarias, manteniendo informada a la Dirección. El Comité coordinará todas y cada una de las actuaciones propuestas.

El **Comité Interno de Gestión de incidentes** deberá afrontar las siguientes actuaciones cuando ante un incidente:

- *Informar a las autoridades competentes.*

La legislación europea y española obliga al operador económico a informar a las autoridades competentes en caso de que un producto importado, procesado, transformado, fabricado o distribuido no cumpla los requisitos de seguridad. Es importante colaborar con las Autoridades competentes proporcionándoles información y coordinando con ellas las actuaciones.

- *Conocer la naturaleza del incidente.*

Se deberá trabajar buscando cuál puede ser el motivo del incidente, si éste está en alguno de los procesos que realiza la empresa, en los materiales o ingredientes, o bien en alguno de los eslabones anteriores o posteriores de la cadena.

Conociendo la naturaleza del incidente se podrá actuar acotando el/los lote/s o agrupación/es afectados, aplicar las medidas correctoras oportunas y evitar que el incidente se extienda a otros productos.

- *Localizar el producto afectado.*

Para ello es clave el tener implantado un sistema de trazabilidad adecuado. El producto puede encontrarse dentro del ámbito de gestión del operador alimentario o bien fuera de éste, en su cliente, o eslabones posteriores, e incluso ya en el consumidor.

- *Adoptar medidas correctoras.*

Una vez localizado el producto que ha sido objeto de un incidente, y valorando la naturaleza del mismo, la localización del producto, los costes económicos, etc, se procederá a adoptar las medidas adecuadas para evitar poner en riesgo la salud de los consumidores. Entre estas medidas podrá decidirse la inmovilización de los pro-

ductos afectados y, en su caso, su retirada del mercado. También se decidirá el destino de la mercancía, si es necesaria su destrucción o si es posible el reprocesado.

- *Informar a otros operadores económicos.*

Informar a los operadores económicos que puedan estar afectados por el incidente y colaborar con ellos en cada una de las actuaciones citadas.

- *Realizar informe post incidente y sacar conclusiones.*

Elaborar un informe de lo sucedido, evaluarlo y sacar conclusiones sobre como mejorar la forma de actuar.

GESTIÓN DE ALERTAS Y CRISIS

A pesar de que la empresa tiene como base principal la seguridad e inocuidad de los alimentos elaborados y siendo consciente que incluso con un sistema de gestión de peligros basado en la metodología APPCC correctamente implantado y documentado, la pérdida de control en algún punto crítico es una eventualidad que debe contemplarse, debe tener un plan de actuaciones ante la posibilidad de que se detecte la ocurrencia de un peligro.

Son muchas las maneras de desencadenarse un proceso de crisis o alerta alimentaria, por lo que se recomienda que toda empresa esté preparada con procedimientos preestablecidos para poder actuar ante el inicio de esta situación.

Es recomendable que antes de tomar cualquier decisión, se proceda a la identificación y clasificación de la crisis para evitar demoras y actuaciones innecesarias:

1. Identificación y confirmación de la crisis.

Este proceso puede llevarse a cabo a través de diferentes vías de conocimiento:

- Información interna.
- Comunicación proporcionada por la administración.
- Información proporcionada por un cliente.
- Comunicación proporcionada por un proveedor.
- Información publicada en los medios de comunicación.
- Información recibida de una asociación sectorial.
- Alguna combinación de más de una de las anteriores.

La empresa necesita por tanto una estructura para la recepción y captura inmediata de esta información.

2. Su clasificación.

Para ello se pueden emplear diferentes estrategias como por ejemplo:

- En función del riesgo para la salud:
 - Riesgo real.
 - Riesgo potencial.
 - No existe riesgo.
- En función de la extensión geográfica:
 - Internacional.
 - Nacional.
 - Local.
- Según la presencia en la opinión pública:
 - Presencia en la opinión pública.
 - No presencia en la opinión pública.

Una vez identificada, confirmada y clasificada internamente la crisis alimentaria, es necesario recurrir a los interlocutores dentro de las empresas afectadas, con los que se deben tratar las cuestiones relativas a la crisis.

Toda estructura organizativa de la empresa para la gestión de una crisis debería contener al menos:

- Un manual o procedimiento interno de actuación.
- Un Gabinete de crisis.
- Un sistema de comunicación interna / externa.
- Una bases de contactos para el intercambio de información.

1. MANUAL INTERNO

Es recomendable que cada empresa disponga de un manual interno de actuación en caso de crisis alimentaria. Dicho manual ha de responder al objetivo claro de ser la guía de actuación aceptada por todos los integrantes de la empresa en caso de crisis.

La estructura básica de este manual debería contener:

- Una estructura básica de gestión de crisis preestablecida (gabinete de crisis, responsables, recursos de funcionamiento de las herramientas, etc.). Teniendo en cuenta que las personas que tienen alguna responsabilidad implicada en este caso deberían conocerla a través de la descripción de su puesto de trabajo.
- Los valores corporativos de la empresa con respecto a la seguridad alimentaria.
- Una guía de procedimientos preestablecidos que defina claramente los planes de acción y los responsables en caso de crisis.
- Una guía básica de actuación en comunicación interna y externa.

La empresa deberá designar una figura responsable del mantenimiento y puesta al día del Manual.

2. GABINETE DE CRISIS

Se recomienda haber establecido previamente un Gabinete de Crisis formado preferentemente por personal multidisciplinar, con el objetivo de ser el órgano decisorio y ejecutor por parte de la compañía en caso de crisis.

Como propuesta genérica, sería recomendable que el gabinete se compusiese de personal perteneciente a los departamentos de Calidad, Legal, Logística, Comercial, Comunicación y Dirección General.

Las funciones básicas de este gabinete serían:

- Caracterizar y evaluar la crisis alimentaria.
- Proponer y gestionar planes concretos para recuperar la situación de normalidad.
- Gestionar las relaciones con la Administración e interlocutores (comerciales) implicados tanto en el flujo físico como informativo.
- Dirigir, definir y ejecutar con medios internos y/o externos la política de comunicación.
- Establecer procedimientos y sistemas de control y autoevaluación de los objetivos y acciones llevadas a cabo.

En las organizaciones pequeñas algunas de estas funciones pueden recaer sobre una única persona o ser realizadas por organizaciones externas. El Director que rinde cuentas a la Junta Directiva o al Director Ejecutivo (o al cargo equivalente en una organización pequeña) deberá liderar al equipo. El Director Ejecutivo o el representante en el que delegue, deberá tomar las decisiones principales relacionadas con la acción correctora.

Los miembros del equipo deberían recibir formación para realizar sus funciones y el equipo deberá comprobar los procedimientos que se vayan a utilizar, mediante ejercicios de simulación. Otras organizaciones externas podrían tomar parte en este proceso.

3. SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA / EXTERNA

Es recomendable que toda empresa disponga de un sistema de comunicación capaz de gestionar, soportar y asegurar, que en todas las direcciones posibles, se recibe, emite y controla cualquier noticia o decisión en relación con la Seguridad Alimentaria.

En el caso de recepción de noticias, "sean ciertas o no, y procedan de donde procedan", el sistema debería asegurar que esa información fluya de manera segura como mínimo hasta el coordinador del Gabinete de Crisis, y en su defecto, a la Dirección General.

En el caso de decisiones que han de ser conocidas por diferentes personas de la estructura de las compañías, el sistema ha de asegurar la correcta emisión y recepción de los mensajes, teniendo un “escrupuloso” cuidado en las cuestiones de seguridad de la información.

Para el sistema de comunicación el Gabinete de Crisis podría designar un portavoz de modo que la información transmitida sea siempre homogénea.

3.1. La comunicación

El Comité de Crisis debería desarrollar de forma individualizada y según la crisis, una estrategia de comunicación, al objeto de mantener informado al consumidor sobre el riesgo y las medidas adoptadas. En cualquier caso, la comunicación deberá ser coordinada, coherente y transparente.

Para proceder al desarrollo de esta estrategia podrían considerarse los siguientes aspectos:

- La definición del contenido de la información, del momento adecuado para proceder a la comunicación y de los canales de difusión del mismo. En función de las características de cada situación deberá valorarse la necesidad de difundir la información disponible a través de canales alternativos diversos como son los Colegios Oficiales de Profesionales...
- La coordinación del Comité de Crisis con la persona encargada de la comunicación, así como con las Administraciones y partes implicadas en el incidente, especialmente en aquellos casos en que estén implicadas marcas o nombre comerciales.
- La puesta a punto de los canales de difusión de la información al público.
- El establecimiento y coordinación con la autoridad competente, de los puntos de transmisión de la información, si se encuentran implicados otros EE.MM. y/o terceros países.
- En todo caso, el desarrollo de esta estrategia deberá garantizar los principios de transparencia de la información y confidencialidad de conformidad con el Reglamento (CE) N° 178/2002.

4. BASES DE CONTACTOS PARA EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

Sería de gran ayuda que cada empresa crease y mantuviese una base de datos con los contactos de todos los responsables que se consideren críticos en situaciones de crisis: clientes-proveedores, operadores logísticos, mayoristas intermediarios, órganos de la administración, organizaciones de consumidores, etc.

Se recomienda que cada empresa asigne a una sola persona la responsabilidad de “interlocutor en caso de crisis alimentaria”, siendo dicha responsabilidad conocida por toda la empresa.

Es importante asegurarse de que se identifica el contacto correcto en cada una de esas organizaciones y que se mantiene la información actualizada. Para algunos contactos, sería útil disponer de un número al que poder localizar fuera del horario de oficina normal, así

como el nombre y el número de su suplente. La lista de contactos debería incluir:

• **Contactos en la propia empresa:**

- Director superior responsable.
- Miembros del equipo para la aplicación de acciones correctoras.
- Otro personal clave.
- Representantes de los fabricantes y otros agentes de ventas.
- Almacén.
- Transportistas.

• **Contactos en otras organizaciones:**

- Distribuidores.
- Proveedores.
- Asociaciones empresariales nacionales.
- Autoridades para el control del mercado.
- Policía.
- Prensa, televisión y otros medios de comunicación relevantes.

• **Proveedores de servicios:**

- Empresas de reparaciones.
- Laboratorios de pruebas.
- Otros expertos o asesores tales como:
 - Asesores legales.
 - Asesores para la evaluación de riesgos.
 - Asesores de relaciones públicas.
- Aseguradores.
- Empresas de atención telefónica.
- Agencias para la eliminación de residuos.

Este sistema de información, entre todos los implicados, debería organizarse de manera que se garantice:

- por una parte, la actualización de dicha información de manera permanente y,
- eventualmente, y en función del procedimiento de trabajo, se recomienda mantener la información de forma activa, por ejemplo en internet.

En cualquier caso, el sistema de comunicación y el proceso que se decida para la comunicación entre los interlocutores debería asegurar dos importantes características:

- Ser totalmente ágil y sencillo.
- Ser autocontrolable (conocer qué es lo que se envía, qué es lo que se recibe y qué se archiva).

5. GESTIÓN DEL FLUJO FÍSICO

El Comité de Coordinación de Crisis deberá decidir un plan de flujos de mercancías, que comunicará a todos operadores implicados/afectados y a las Administraciones Públicas.

El objetivo de este plan deberá eliminar el riesgo para el consumidor y debería contemplar el menor coste para las empresas, teniendo en cuenta el principio de adecuación y proporcionalidad de los recursos a lo largo de la cadena de suministros.

Por decisión del Comité de Coordinación de Crisis o por las Administraciones Públicas competentes, se debería emprender una de las dos siguientes acciones:

1. Retirada del lineal e inmovilización:

Medida que se adoptaría como caso preventivo y que puede desembocar, a posteriori, en una retirada, reacondicionamiento o destrucción del producto.

Estas medidas suponen que el producto es retenido en el flujo de mercancías por un tiempo determinado para que no llegue al alcance del consumidor, a la espera de la confirmación o refutación de la causa de la situación de crisis. En caso de inmovilización, se debería definir a qué escala se debería llegar.

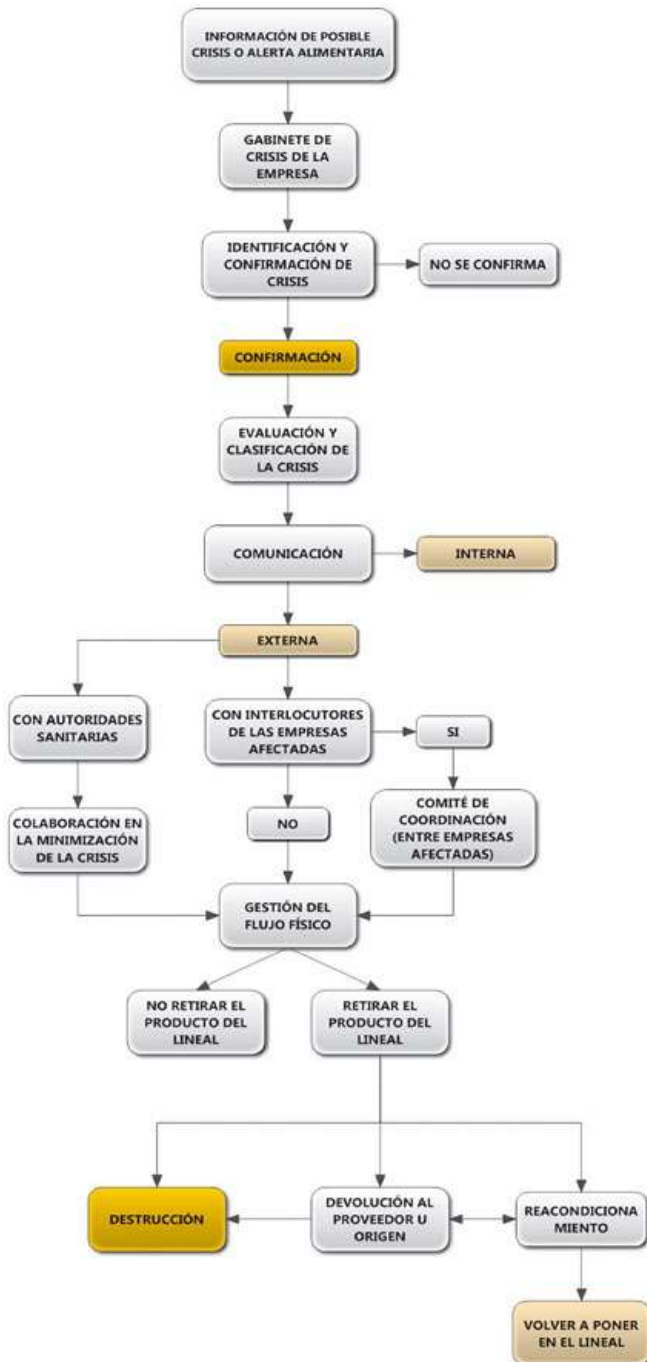
- a. Devolución al proveedor: el producto es devuelto al proveedor para proceder a reacondicionar o destruir.
- b. Reacondicionamiento: el producto puede ser modificado para ser apto para el consumo.
- c. Destrucción: el producto debe ser destruido por no ser apto para el consumo.
- d. Volver a poner en lineal: tras inmovilizar el producto, se puede devolver al lineal, puesto que el producto se ha demostrado que es apto para el consumo.

2. No retirar del lineal:

El Comité de Coordinación de Crisis puede decidir no emprender ninguna acción porque no procede.

Las acciones de retirada como de inmovilización se deberán ejecutar, exclusivamente, sobre los productos afectados y no sobre otros productos. Para ejecutar de la manera más eficiente estas actuaciones es imprescindible identificar y localizar claramente el lote, tanto en el envase de la unidad de consumo, como en el resto de agrupaciones logísticas.

A modo de ejemplo, se muestra en el siguiente diagrama un conjunto de acciones que podrían tener lugar desde que una empresa identifica una información que alude a una posible crisis o alerta alimentaria de sus productos, hasta que se toman las medidas oportunas para minimizar los efectos de la misma:



EVALUACIÓN DEL RIESGO

Si los procesos de control sugieren que uno de los productos puede suponer un riesgo para los consumidores, se debe evaluar el riesgo para determinar si la acción correctora es necesaria. Esto es responsabilidad principalmente del productor, pero es posible que los distribuidores puedan proporcionar información de ayuda.

La evaluación del riesgo debe ser realizada por una persona con experiencia en el producto y en el peligro que conlleva. Existen otros muchos métodos y su elección dependerá de los recursos de que se disponga.

Por lo general, la evaluación de riesgos consta de numerosas fases que pueden incorporar los siguientes principios:

1. Identificación del peligro

- ¿De qué naturaleza es el peligro?
- ¿Cuál es la causa del peligro?
- ¿Qué gama de productos está afectada?
- ¿Quién se ve afectado por el peligro?
- ¿Qué factores podrían afectar a la gravedad?

2. Cálculo del riesgo

Tras identificar el peligro se debería calcular el grado de riesgo que conlleva para decidir si es necesario realizar algún tipo de acción. El cálculo del riesgo dependería de dos factores principales:

- La gravedad de los posibles daños a una persona que consuma el producto.
- La probabilidad de posibles daños. En esto influyen los siguientes factores:
 - La probabilidad de que un producto no sea seguro.
 - La frecuencia con que el usuario está expuesto al peligro.
 - La probabilidad de sufrir daños tras su consumo o manipulación.

Los cálculos sobre la gravedad y la probabilidad se combinan para proporcionar un cálculo general del riesgo.

3. Evaluación de la aceptabilidad del riesgo

Para decidir si es necesario aplicar algún tipo de acción también debería evaluarse si el grado de riesgo para los consumidores es o no aceptable.

Tras haber considerado todos esos factores, deberá realizarse una evaluación general del riesgo expresado mediante uno de los siguientes grados:

- Riesgo **grave**: requiere una acción rápida.
- Riesgo **moderado**: requiere algún tipo de acción.
- Riesgo **bajo**: por lo general no requiere ningún tipo de acción para los productos en circulación en el mercado.

EJEMPLO DE PROTOCOLO PARA EFECTUAR LA COMUNICACIÓN DE UN RIESGO

A efectos de poder efectuar una adecuada comunicación del riesgo, cualquiera de los protocolos que puedan establecerse, debería contemplar las siguientes fases:

1. Inicio del procedimiento de comunicación del riesgo
2. Responsable de la iniciación del procedimiento.
3. Contenidos del mensaje de comunicación.
4. Seguimiento posterior de las actuaciones iniciadas.

1. Inicio del procedimiento de comunicación del riesgo.

Se entiende que debe activarse un procedimiento de comunicación del riesgo, en aquellos supuestos en que de la información disponible pueda constatarse:

- Que se trate de una comunicación de la red de alerta alimentaria relacionada con un peligro capaz de producir un daño por el consumo o por la utilización del producto.
- Que dicho daño pueda afectar a la población porque el(los) producto(s) implicado(s) esté(n) distribuido(s), y no exista la posibilidad de efectuar una recuperación inmediata del (de los) mismo(s).
- Ante supuestos en que no se den las condiciones antes expuestas, pero exista una demanda social o mediática de información a la que sea necesario responder.

2. Responsable de la iniciación de la comunicación.

El responsable de comunicación en coordinación con el Comité de Crisis, tras recabar la información necesaria, sería el encargado de preparar el comunicado.

Antes de hacerlo público, lo trasladaría al Comité de Crisis y una vez aceptado se comunicaría a los medios y, en función de la situación de crisis, a aquellos organismos que se consideren necesarios.

3. Contenidos del mensaje de comunicación.

Para que el contenido del comunicado sea completo, éste debería incluir:

- Descripción del peligro: cuál es, naturaleza, características del mismo, cuáles son sus efectos, etc.
- Descripción de las circunstancias: producto afectado, canales de distribución.
- Descripción de los efectos para la salud en los posibles consumidores o usuarios: población o grupos de riesgo implicados, en su caso, y efectos para la salud que puede provocar en la/os misma/os,
- Qué medidas se han llevado a cabo por el control y cuales están previstas en las próximas horas.

- Qué hacer en caso de poseer el producto.
- Qué hacer en caso de haberlo consumido o usado.
- Teléfono/s de información general, para posibles consultas, cuando ello sea necesario.

4. Seguimiento posterior de las actuaciones.

Siempre que sea necesario por la demanda social existente, o porque se vea necesario a tenor de las actuaciones de control efectuadas, se debería actualizar el comunicado inicial hecho público.

La responsabilidad de su elaboración y el procedimiento para hacerlo público sería semejante a lo expuesto para el comunicado inicial. A tal fin se mantendrá un flujo de información permanente, a través de los canales habituales de comunicación.

Es importante, tener en cuenta que al finalizar la situación, se debería emitir a la opinión pública el correspondiente comunicado de cierre de la misma.

ACCIONES CORRECTORAS

Los productores son los principales responsables de la aplicación de acciones correctoras, pero los distribuidores también pueden desempeñar un papel importante en las mismas.

Los productores deberían solicitar la cooperación de los distribuidores y mantenerles informados durante la aplicación de la acción correctora.

A continuación se exponen a modo de ejemplo una serie de pasos que se podrían aplicar a los diferentes niveles de acciones correctoras.

1. Decidir el tipo de acción necesaria

La decisión sobre qué tipo de acción se debe aplicar, dependerá principalmente del grado general de riesgo, pero también puede tener en cuenta:

- El número total de productos / consumidores afectados.
- Los aspectos prácticos de la aplicación de la acción.
- El éxito esperado de la aplicación de la acción.
- El consejo recibido de las autoridades para el control del mercado.
- La susceptibilidad de los medios de comunicación ante el peligro.

Si se considera que el grado de **riesgo es grave**, es probable que la acción correctora afecte a productos que se encuentran en poder de los consumidores y el productor debería tomar medidas inmediatas para:

- Informar a las autoridades para el control del mercado.
- Aislar el stock del productor.

- Solicitar a los distribuidores que aislen los productos afectados.
- Informar a los proveedores de cualquier componente afectado.
- Establecer un programa de comunicaciones para contactar con los consumidores.

Si se considera que el nivel general de **riesgo es moderado**, es posible que se pueda limitar la aplicación de la acción correctora a productos en la cadena de distribución y tal vez sea suficiente con retirar estos y facilitar a las autoridades datos de las medidas que se están tomando.

Si se considera que el nivel general de **riesgo es bajo**, por lo general la acción correctora se limitaría a considerar la realización de cambios que afectan al diseño y producción de los productos.

2. Tipo de acción

Algunas acciones correctoras podrían ser:

- Cambio del diseño de los productos.
- Cambio del método de producción.
- Aislamiento y retirada de productos en distribución.
- Mejora de las instrucciones facilitadas con un producto.
- Envío de información adicional a los consumidores sobre el uso correcto de los productos.
- Devolución de productos por los consumidores.
- Retirada de productos al consumidor para su sustitución o abonar su reembolso.
- Instrucciones a los consumidores de cómo deshacerse de los productos.
- Oferta a los consumidores de una sustitución o reembolso de los productos retirados o eliminados.

3. Informar a las autoridades

Los productores y los distribuidores deberán facilitar información preliminar a las autoridades sobre el riesgo de un producto tan pronto como lo hayan identificado. Si se considera que el riesgo general es lo suficientemente grave, se deberá notificar a las autoridades y facilitarles los datos que se listan a continuación.

- Información que permita la identificación precisa del producto o lote de productos afectados.
- Una descripción completa del riesgo que presenta el producto.
- Toda la información disponible relacionada con la localización del producto.
- Una descripción de las acciones aplicadas (y previstas) para proteger a los consumidores.

4. Localizar los productos

Las tareas de localizar los productos deberían comenzar tan pronto como se haya decidido aplicar una acción. Estas actividades deberán estar coordinadas por el equipo para la aplicación de acciones correctoras.

Tras haber identificado que productos son peligrosos, el productor deberá:

- Calcular el número de productos afectados.
- Identificar / localizar su destino.

Los explotadores deberán poder identificar mediante su sistema de trazabilidad a aquellas personas que hayan adquirido las referencias afectadas. Para los productos que ya se encuentran en poder de los consumidores, es posible que dependa de los registros de otras empresas en la cadena de distribución.

5. Establecer un programa de comunicaciones

Tanto si se dispone de los datos de contacto de los clientes como si no, se debería establecer un programa de comunicaciones para ponerse en contacto con ellos. Una comunicación eficaz es el elemento clave de un programa de acciones correctoras efectivo.

El programa de comunicaciones podría incluir los siguientes elementos:

- Un centro de comunicaciones central con un número de teléfono gratuito.
- Una lista de público con el que ponerse en contacto.
- Una lista de los medios de comunicación que se usarán.
- Borradores de comunicados para cada medio de comunicación y cada tipo de público.

6. El mensaje

El mensaje debería ser claro, conciso y fácil de entender.

El mensaje debería estar basado en hechos confirmados y no incluir declaraciones que no sean totalmente ciertas.

Un anuncio de una acción correctora podría incluir:

- Un titular claro que atraiga la atención hacia el anuncio y que contenga palabras del tipo de "Aviso de seguridad importante".
- Datos para la identificación del producto (nombre del producto, número de lote, número de serie, código de barras, color, tamaño y una foto o esquema del mismo).
- Una descripción clara del problema que presenta el producto.
- Información sobre el peligro o peligro potencial para la seguridad que supone.
- Información sobre el tipo de acción correctora propuesta y cualquier reembolso.
- Instrucciones claras sobre qué hacer con el producto (es decir, si se debe devolver y adónde llevarlo o enviarlo).

- La dirección de un sitio web o un número de teléfono gratuito para obtener información más detallada.

El anuncio de acción correctora se podría hacer llegar al público de las siguientes maneras:

- A través de una carta personal, una llamada de teléfono o un mensaje de correo electrónico a los consumidores (contacto directo pidiendo al consumidor que haga algo: objetivo e informativo).
- A través de un comunicado de prensa (una declaración fundamental para uso de los medios de comunicación: breve y objetivo).
- Mediante un anuncio de acción correctora en la prensa (un anuncio solicitando al consumidor que haga algo: objetivo e informativo).
- A través de material en punto de venta (si es apropiado).

El equipo debería tener preparado un documento con posibles Preguntas y Respuestas para ayudar a responder a las cuestiones realizadas por los consumidores y distribuidores, y así ofrecer respuestas rápidas y coherentes. Este documento se debería actualizar con frecuencia durante el periodo de acción correctora.

Sería importante conseguir ponerse en contacto con los siguientes grupos de público:

- Consumidores
- Miembros de la plantilla
- Clientes empresariales clave, distribuidores y proveedores
- Las autoridades de control del Mercado

Aunque debe existir cierta prioridad para informar a los diferentes tipos de público, todos deberían recibir el mismo mensaje en un plazo de tiempo breve, especialmente si el peligro es grave.

7. Cómo comunicar el mensaje

Es importante para la imagen de la marca que se controle la forma en que la información sobre una acción correctora llega al consumidor. Lo ideal sería tratar de ponerse en contacto directo con los consumidores. Si esto no fuese posible, se deberá elegir el canal de comunicación más apropiado en base a los siguientes puntos:

- ¿Qué tipos de medios de comunicación son más efectivos por lo que respecta a la distribución geográfica de los consumidores afectados?
- ¿Cuál es la forma más eficaz y rápida para informar a los consumidores?.

Entre los posibles canales de comunicación tenemos:

- Anuncios en periódicos
- Servicios telefónicos para los consumidores (números gratuitos, líneas de información, líneas abiertas 24 horas).

- Información en punto de venta (folletos,...).
- Noticias en la radio y la televisión y programas para los consumidores
- Anuncios en la radio y la televisión.
- Servicio de prensa (sitio web, sala de prensa y líneas de teléfono dedicadas a los medios de comunicación) dirigido a los editores de noticias de periódicos diarios nacionales y regionales.
- Sitios web (algunas veces llamados "Sitios sombra" que se han preparado de antemano y se activan cuando son necesarios).

Ofrecer una respuesta rápida y competente a cualquier tipo de información en los medios de comunicación es fundamental; ayuda a eliminar la especulación y mantiene el control sobre la información que llega al público.

8. Atender a los consumidores

El contacto personal con los consumidores es, por lo general, el mejor modo de asegurar que una acción correctora sea eficaz. Si es posible disponer de los datos de contacto, es mejor enviarles una carta, un mensaje de correo electrónico o llamarles por teléfono personalmente facilitándoles información sobre el anuncio de la acción correctora.

El personal de información debería estar bien preparado y ser capaz de atender llamadas a cualquier hora del día y de cualquier tipo.

También es de gran ayuda establecer un centro de atención telefónica.

El personal responsable de ponerse en contacto con los clientes debería tener:

- Una carta, correo electrónico o fax, explicando e informando de que hay un equipo dedicado a la aplicación de acciones correctoras que está disponible para responder a preguntas y solucionar los problemas que se presenten.
- Un paquete de acciones correctoras que contenga todos los datos técnicos.
- Un documento detallado con Preguntas y Respuestas.
- Formación sobre cómo comunicar mensajes y atender a los problemas.

9. Recogida de productos

Si hay que retirar los productos del mercado, se debería:

- Tomar las medidas necesarias para recogerlos de los distribuidores.
- Solicitar a los consumidores que lleven el producto a su distribuidor o minorista más cercano, si es posible transportarlo.
- Acordar con el consumidor la recogida del producto, si esto fuese necesario.

Los productos deberán estar claramente identificados y se deberá registrar adecuadamente los movimientos de stock. El distribuidor deberá comprobar la identidad del producto y podría aplicar medidas de “confianza” como por ejemplo, el compensar al consumidor con una sustitución o reembolso.

10. Eliminación de los productos

Los productos que van a ser eliminados deben estar claramente identificados y almacenados de forma segura. Su objetivo es eliminar los mismos de forma segura teniendo en cuenta cualquier riesgo que pueda surgir.

Se deberá recurrir a gestores autorizados para su eliminación.

EJEMPLO DE LISTA DE COMPROBACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ACCIONES CORRECTORAS

1. Preparación: antes de tener el problema

- Establecer procedimientos para la aplicación de acciones correctoras.
- Analizar la política empresarial.
- Formación de un equipo para la aplicación de acciones correctoras.
- Realizar un seguimiento de la información sobre la seguridad de sus productos.
- Mantener un buen registro que ayude a localizar los productos e identificar a los consumidores y a los usuarios finales.
- Reunir las fichas técnicas sobre las características y propiedades de los productos elaborados.
- Actualizar los datos de contacto de las personas y organizaciones clave.

2. Decidir si aplicar la acción o no: evaluar el riesgo

- Identificar el peligro y la causa del mismo.
- Calcular cuántos productos están afectados.
- Identificar quién puede resultar afectado.
- Evaluar la gravedad de las consecuencias.
- Determinar la probabilidad de que se produzcan el daño.
- Evaluar la aceptabilidad del riesgo en general.

3. Si la acción correctora es necesaria: ¿qué hacer?

- Decidir si la acción correctora afectará a:
 - productos en la cadena de distribución y, posiblemente, a
 - productos en poder de los consumidores.

- Decidir qué acciones correctoras es necesario realizar.
- Acordar las responsabilidades y las acciones con los distribuidores.
- Informar a las autoridades competentes.

4. Si los productos afectados están en poder de los consumidores, tendrá que:

- Localizar los productos y sus propietarios.
- Establecer un programa de comunicaciones.
- Redactar el mensaje de acción correctora con claridad y sencillez
- Decidir cómo comunicar el mensaje.
- Atender a los consumidores.
- Comunicarse con otros que también deban estar informados.
- Realizar la acción correctora para esos productos.
- Encargarse de los productos que sean devueltos.
- Realizar un seguimiento de la reacción a la acción correctora y decidir si es necesario tomar otro tipo de acción.

5. Tras aplicar la acción correctora: aprender de la experiencia

- Mejorar el sistema interno para tratar de evitar problemas en el futuro
- Evaluar la efectividad de su procedimiento para la aplicación de acciones correctoras y mejorarlo si es posible.
- Enviar los comentarios y dar las gracias a los principales participantes.

3. REFERENTE LEGISLATIVO

- **REGLAMENTO (CE) Nº 852/2004** DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 29 de abril de 2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios.
- **REGLAMENTO (CE) Nº 853/2004** DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 29 de abril de 2004, por el que se establecen las normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal.
- **REGLAMENTO (CE) Nº 854/2004** DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas para la organización de controles oficiales de los productos de origen animal destinados al consumo humano.
- **REGLAMENTO (CE) Nº 178/2002** DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria.
- **REAL DECRETO 1801/2003**, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos, resultado de la transposición de la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001.
- **REAL DECRETO 1334/1999**, de 31 de julio, por el que se aprueba la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de productos alimenticios.
- **REAL DECRETO 2220/2004**, de 26 de noviembre, por el que se modifica la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio.
- **REAL DECRETO 1245/2008**, de 18 de julio, por el que se modifica la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio.
- **REAL DECRETO 1808/1991**, de 13 de diciembre, que regula las menciones o marcas que permiten identificar el lote al que pertenece un producto alimenticio.

GUÍA PARA
LA RETIRADA DE PRODUCTOS
DEL MERCADO