



INFORME EJECUTIVO

Crear un marco tecnológico sólido preparado para la retirada potencial de un producto del mercado

ALIMENTOS Y BEBIDAS

La contaminación cruzada, los patógenos y un etiquetado deficiente son algunas de las razones por las cuales los fabricantes de alimentación y bebidas deben retirar productos del mercado. Si bien ningún fabricante está completamente exento de tener que retirar productos del mercado en algún momento, aquellos que están preparados para responder rápidamente a las retiradas son capaces de minimizar las interrupciones, costes y daños potenciales a su reputación.

Las retiradas de productos son complicadas e implican mover muchas piezas, y pueden involucrar proveedores, ingredientes, recetas, etiquetas, distribuidores, almacenamiento y todo lo que esté relacionado. Para entender el alcance potencial de la retirada de un producto del mercado, puede ser de gran ayuda desglosar el proceso de retirada en cinco pasos lógicos: prevención, identificación, notificación, retirada y reabastecimiento. Los fabricantes de alimentos y bebidas que puedan implementar procesos efectivos en torno a estos pasos estarán perfectamente posicionados para responder de la mejor manera a prácticamente cualquier problema asociado a la retirada de un producto del mercado e, incluso, evitar la retirada.

Continúe leyendo para descubrir cómo los fabricantes de alimentos y bebidas pueden aprovechar la tecnología para optimizar estos pasos y crear un marco sólido preparado para la retirada potencial de un producto del mercado.

Diseñe un plan

Tanto clientes como consumidores y reguladores esperan que los fabricantes de alimentos y bebidas sean proactivos y receptivos en cuanto a la calidad y la gestión de la retirada de productos. La [Guía de recursos de retirada de un producto del mercado](#) de la Asociación de Productos Frescos de los Estados Unidos (United Fresh Produce Association) recomienda que los fabricantes dispongan de planes de retirada de productos bien trazados con «procedimientos específicos, definan términos y asignen roles y responsabilidades cuando surja un problema de seguridad alimentaria con un producto».

Un punto clave para poder estar preparado para una retirada es ser capaz de seguir y trazar el origen de los ingredientes de manera rápida y precisa para poder localizar problemas de calidad en toda la red de suministro (en algunos casos evitando la necesidad de retiradas de productos antes de que incluso se originen dichos problemas). Para conseguirlo, algunas empresas están estudiando las posibilidades del [blockchain](#), pero la tecnología aún se encuentra en una etapa incipiente.

Por suerte, existen tecnologías probadas y bien establecidas que pueden ayudar a los fabricantes a no solo identificar la contención y a estrechar el foco sobre partidas específicas, sino también a incrementar la eficiencia de todos los pasos de una retirada, ya sea aislando rápidamente los productos, notificando las piezas defectuosas o colocando productos de sustitución en el lineal tan rápido como sea posible. Estas tecnologías ayudan a limitar el impacto de la retirada de un producto del mercado tanto como sea posible, sin poner en riesgo la seguridad.

Para asegurar que los fabricantes están adecuadamente preparados para la posible retirada de un producto, deberían crear un marco tecnológico en torno a estos cinco procesos clave.

1. Prevención

Probablemente Benjamin Franklin no estuviera pensando específicamente en productos de alimentación y bebidas cuando dijo: «un gramo de prevención vale más que un kilo de curación», pero es un axioma que los fabricantes y distribuidores de alimentos deberían tener igualmente en cuenta. La prevención es el factor más crítico. Es el factor más susceptible a evitar una retirada o, al menos, minimizar el impacto general de esta.

Clasificaciones de retiradas de la FDA

Las retiradas de productos se pueden definir como: «medidas adoptadas por una empresa para retirar un producto del mercado. Las retiradas pueden ser por iniciativa propia de la empresa, por petición o mandato de los organismos oficiales competentes. Las retiradas de los productos, en EEUU por ejemplo, se desglosan en las siguientes clasificaciones:

- **Retirada de clase I:** Un caso en el que hay una probabilidad razonable de que el consumo del producto puede tener consecuencias serias y adversas para la salud o causar incluso la muerte. Un ejemplo sería la contaminación de carne por E. coli
- **Retirada de clase II:** Una situación en la que el consumo de un producto puede tener consecuencias adversas para la salud de forma temporal o la posibilidad de consecuencias graves para la salud es altamente improbable. Un ejemplo sería un colorante alimenticio que no conste en la etiqueta que es conocido por causar una reacción alérgica moderada en algunas personas
- **Retirada de clase III:** Se produce cuando hay un error, pero no es probable que el consumo del producto tenga consecuencias adversas para la salud. Un ejemplo sería un producto con peso insuficiente

La prevención debe extenderse a lo largo del ciclo de vida del producto, desde la obtención de materias primas hasta el consumo del producto. Algunos de los procesos y sistemas que pueden aplicarse para unas medidas de prevención efectivas son:

Cumplimiento de proveedores—Los proveedores de un fabricante de alimentos y bebidas **representan un gran ámbito de riesgo potencial**. Los fabricantes pueden mejorar la seguridad alimentaria de los productos integrando datos completos sobre los proveedores e interactuando con ellos más a menudo.

La tecnología que permite a los fabricantes evaluar proveedores y productos, la calidad del producto y el grado de cumplimiento/riesgo, capacita a los fabricantes para imponer los niveles apropiados de información sobre el material, certificación y pruebas de calidad del proveedor y pruebas internas y certificación de sus proveedores.

A medida que los fabricantes procesen las peticiones de información (RFI), las peticiones de propuestas (RFP) y las certificaciones de planta, implementar tecnología que soporte la información integrada sobre el material puede agilizar procesos para proveedores de alta calidad y bajo riesgo, además de proporcionar un escrutinio adicional para proveedores, materiales y certificaciones de planta de mayor riesgo.

La información sobre materiales y procesos de monitorización puede servir para identificar problemas de manera proactiva, proteger la seguridad del producto y reducir los plazos de entrega y los costes asociados a los procesos.

Recetas globales—Utilizar sistemas y procesos que permitan la utilización de recetas globales puede ayudar a prevenir el uso de ingredientes no autorizados en los productos. (Esto no significa que las recetas sean exactamente iguales para todos los ámbitos geográficos, sino que los fabricantes tienen un control global sobre las recetas.) Algunos aditivos e ingredientes que están permitidos en un país, puede ser que no lo estén en otros. Además, la etiqueta y las **advertencias sobre la salud** que son válidas para un país, podrían estar prohibidas en otros. Por ejemplo, afirmaciones como «bajo en grasas», «rico en fibra» o «ayuda a bajar el colesterol» están todas sujetas a la legislación nacional o regional. La inobservancia de estas leyes locales puede resultar en la retirada de un producto del mercado.

Garantía de calidad integrada en los sistemas de producción—Los fabricantes pueden proteger proactivamente la seguridad del producto y mejorar el valor del producto final integrando la garantía de calidad en todas las etapas, desde las notificaciones de envío, el inventario, la producción, hasta el envío y la logística. La tecnología que permite a los fabricantes monitorizar de forma proactiva e identificar riesgos y problemas puede ayudar a detener un lote sospechoso de ser utilizado o enviado. Y esto no solo ayuda a garantizar la seguridad, sino que también mejora el valor del producto final.

Prácticas de mantenimiento de activos—Los procedimientos de cambios impropios, medidas de higiene deficientes, tuberías con filtraciones, tejados con goteras o limaduras metálicas que se cuelan en los procesos de envasado y otros problemas de mantenimiento de activos pueden llevar a la retirada de un producto del mercado. La tecnología, como los sistemas de gestión de activos empresariales (EAM), ayuda a mejorar la efectividad del mantenimiento preventivo de activos y equipos de producción con el objetivo de salvaguardar la calidad del producto, reducir los riesgos de seguridad e incrementar la disponibilidad y longevidad de los activos. Además, si utiliza tecnologías de alerta que notifican cuando las condiciones cambian y podrían comprometer la seguridad alimentaria (como si la temperatura es demasiado baja o la humedad es demasiado elevada), podrá reducir los riesgos de contaminación de manera significativa. Al practicar el mantenimiento preventivo y ser capaz de monitorizar las condiciones que estén fuera del grado de tolerancia, los fabricantes pueden mejorar proactivamente la seguridad del producto, minimizar las cancelaciones y mejorar los ratios de cumplimiento.

Cumplimiento normativo del etiquetado—**Más del 40% de las retiradas relacionadas con alimentos en EE. UU. en 2018 tenían que ver con errores de etiquetado**. Hay dos áreas clave en donde el cumplimiento normativo del etiquetado puede ser problemático. En primer lugar, se debe asegurar que los ingredientes listados en la etiqueta corresponden a lo que realmente hay en el producto, incluyendo el orden correcto y la lista completa. Si la lista no es exhaustiva, sobre todo si hay ingredientes que son posibles alérgenos, el producto puede ser retirado del mercado.

En segundo lugar, la composición nutricional e implicaciones en la salud en la etiqueta de un producto deben ser exactas y cumplir con las normas gubernamentales. La tecnología puede ayudar a los fabricantes a disponer de los medios necesarios para asegurar que las etiquetas en los productos corresponden con precisión a esos productos, especialmente cuando aumenta la complejidad, como resultado de cambios en las fórmulas o fluctuaciones en la disponibilidad de las materias primas.

Prueba de retirada—Los fabricantes no deberían esperar a que produzca el problema. En lugar de ello, deberían efectuar «simulacros» o retiradas de prueba y asignar a los empleados roles bien definidos. Los fabricantes deberían manifestar preocupación por la trazabilidad hasta la cadena de suministro, pidiendo respuestas precisas y puntuales a los proveedores sobre el historial de materias primas y guardar un registro de dichas respuestas. Los problemas de seguridad alimentaria y de calidad pueden gestionarse más fácilmente con la colaboración, de modo que todos los agentes implicados en la cadena de suministro puedan identificar el origen directo y el destinatario directo de los artículos trazables. Un suministro de alimentos saludables depende, en gran medida, de una cadena de suministro sólida.

Evaluación del riesgo de proveedores—Los fabricantes pueden utilizar tecnologías avanzadas de business intelligence, **inteligencia artificial (AI) el aprendizaje automático**, para analizar el rendimiento y clasificar con mayor precisión el proveedor, el material y la calidad de la producción. Con paneles de control de proveedor generados a partir de los datos recogidos para crear clasificaciones de riesgos, los fabricantes pueden cursar sus pedidos a los proveedores más fiables y, también, reducir los riesgos de seguridad. Puesto que muchos proveedores no cuentan con los recursos necesarios para implementar programas avanzados de cumplimiento y de calidad, los fabricantes pueden pasar de hacer sólo auditorías a implementar educación de valor añadido. Los fabricantes pueden emplear la planificación de la cadena de suministro para realizar análisis hipotéticos si algunos proveedores específicos se vieran afectados. Al mejorar la calidad del proveedor, los fabricantes pueden ayudar a reducir costes, además de los costes de sus proveedores y mejorar la calidad y la consistencia del producto.

2. Identificación

A raíz de una investigación, que se extendió durante un mes y medio, de un brote de listeria en 2011, la **FDA de EE. UU. hizo que la granja de Colorado Jensen Farms dictara una retirada voluntaria** de sus melones comercializados con la marca Rocky Ford. Los melones contaminados causaron en total 33 muertes y 147 enfermedades asociadas en 28 estados. Este ha sido **uno de los brotes más mortíferos** de enfermedades transmitidas por los alimentos en EE.UU. hasta la fecha. Finalmente, Jensen Farms se declaró en bancarrota, los propietarios de la empresa tuvieron que pagar una compensación a las familias de las víctimas y **por poco evitaron ir a la cárcel**.

La FDA registra aproximadamente una retirada de producto por día pero, por suerte, la mayoría no son tan letales como la retirada de la Jensen Farms. Durante la investigación, la FDA detectó varios problemas, entre los cuales «charcos de agua en el suelo y equipo anticuado y difícil de limpiar», como se desprendía del reportaje de noticias publicado en **U.S. News & World Report** en octubre de 2011. De acuerdo con los **Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades** (CDC), normalmente los síntomas por haber consumido comida contaminada con listeria tardan entre una y tres semanas a aparecer.

Por muy trágica que sea la historia de la Jensen Farms, hay lecciones por aprender. Cuando se ha implementado una tecnología que puede proporcionar un fácil acceso a información precisa y actualizada, los fabricantes están mucho mejor posicionados para limitar las consecuencias de la retirada potencial de un producto del mercado. Las soluciones de trazabilidad modernas añaden niveles de visibilidad y transparencia que permiten a los fabricantes ejecutar retiradas de productos en cuestión de horas y con una gran precisión. La alternativa (una trazabilidad manual o semimanual) es un proceso de paso a paso y que conlleva mucho tiempo. Mientras que la trazabilidad de lotes es un componente principal de la seguridad alimentaria, la incapacidad de identificar qué lotes están implicados, a menudo resulta en más productos que probablemente deberán retirarse en aras de la seguridad.

Las capacidades de análisis de retirada de lotes de los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) modernos permiten a los fabricantes identificar con precisión de dónde provenían las materias primas y el envasado, cómo se procesaron y consumieron y dónde se envió el producto final. Además, identificar y localizar rápidamente los lotes o las partidas de productos afectados ayuda a reducir la contaminación cruzada y la probabilidad de propagación de patógenos a través del contacto con la maquinaria o el equipo. Asimismo, las herramientas de gestión del ciclo de vida del producto (PLM) pueden ayudar a identificar composiciones adicionales que pueden contener el mismo ingrediente contaminante.

La recogida de datos transaccionales en tiempo real es la base de la trazabilidad. Puede utilizarse proactivamente en aras de la eficiencia, así como también de manera reactiva en caso de retirada de un producto. El uso proactivo permite a los fabricantes probar y verificar la trazabilidad de la entrada de la cadena de suministro como una parte continua de las operaciones. Las regulaciones de la seguridad alimentaria incluyen cada vez más estándares para incrementar la velocidad de la retirada de un producto del mercado; las organizaciones deben probar que pueden encontrar y retirar todos los alimentos potencialmente contaminados en la cadena de suministro dentro de un período de tiempo específico.

3. Notificación

Tan pronto como se identifiquen lotes defectuosos, los fabricantes deben notificar a los reguladores y clientes afectados, los comerciantes deben retirar de inmediato los productos de sus lineales y los distribuidores deben avisar a sus clientes. Sin embargo, no basta con comunicar el problema en la parte inferior de la cadena de suministro, los fabricantes tienen la obligación de asegurarse de que también se notifica a todos los proveedores que están en la parte superior de la cadena y, así, identificar y rectificar la causa de la contaminación.

Cuánto más se tarde a comunicar el problema a los clientes afectados, durante más tiempo permanecerán esos lotes defectuosos en el lineal. Esto no solo crea un incremento potencial de problemas de salud, sino que también puede perjudicar varias marcas (la del fabricante, la de sus proveedores, distribuidores y **comerciantes**) de la noche a la mañana.

Las redes sociales han influido en gran medida a la velocidad en que se comparte esta información, así como en el número de personas que la obtienen. Ahora miles de personas han oído hablar de la retirada de un producto del mercado, aunque no les haya tocado de cerca. Y esta es otra razón por la cual es importante que los fabricantes estén al corriente de los problemas de las retiradas y se aseguren de notificar a todas las partes implicadas de inmediato.

De hecho, en una época de comunicación instantánea, no es descabellado imaginarse un día en el que los consumidores esperarán que se les informe personalmente e inmediatamente sobre retiradas e interrupciones de productos y sobre cómo obtener productos de sustitución. Las empresas líderes en el mercado que entiendan cómo hacerlo tendrán una ventaja competitiva.

Además de disponer de los medios para proporcionar notificaciones urgentes, los fabricantes también deberán asegurarse de que los procesos de notificaciones existentes son suficientes. Realizar retiradas de prueba o «simulacros» con regularidad permite a un fabricante perfeccionar las prácticas de notificación de retiradas de un producto con las que trabaja habitualmente. Las capacidades de colaboración de los sistemas de ERP modernos o de gestión de la relación con los clientes (CRM) pueden utilizarse para enviar notificaciones rápidamente a las personas adecuadas.

4. Retirada

La respuesta natural de los comerciantes es retirar de inmediato del lineal todos los productos de un fabricante, y no únicamente los lotes afectados, en un intento de proteger a los consumidores y sus marcas. Esto puede encarecer aún más una iniciativa ya cara de por sí. **Las retiradas de productos cuestan, de promedio, 15 millones de dólares por incidente y pueden causar un daño considerable a la reputación y la credibilidad de las marcas.** Esta es otra razón fundamental de por qué tener acceso inmediato a la información de los lotes reales afectados puede ayudar a minimizar el coste final de la retirada de un producto del mercado. Esto puede ayudar a limitar la medida en que los comerciantes retiran productos del lineal fuera del ámbito de los lotes afectados.

5. Reabastecimiento

Cuánto más se tarde a reabastecer los productos en el lineal de los establecimientos, mayor serán los ingresos perdidos. La clave para minimizar el tiempo que se tarda en reabastecer el stock y el lineal reside en asegurarse de que los fabricantes pueden colaborar de manera efectiva con los proveedores y clientes, utilizando soluciones de gestión de la cadena de suministro (SCM), como las herramientas de planificación avanzada. Esto permite a los fabricantes evaluar exactamente cómo calcular recursos y costes y utilizar al máximo la capacidad de producción, sin dejar de satisfacer la demanda de otros productos. Los fabricantes incluso pueden utilizar un análisis hipotético de la herramienta de planificación avanzada para modelar escenarios de reabastecimiento durante los «simulacros» y ayudar a crear planes de contingencia.

Los fabricantes deben evaluar su efectividad en términos de prevención, identificación, notificación, retirada y reabastecimiento. Deben saber implementar estrategias proactivas diseñadas para reducir los riesgos. La clave para implementar estas estrategias es incorporarlas en la tecnología que los fabricantes utilizan para dirigir su negocio. Con soluciones modernas de CRM, EAM, ERP, PLM y SCM, los fabricantes estarán mucho mejor posicionados para responder con rapidez y eficacia a los problemas cuando surjan, sin olvidarse de minimizar costes y mantener la confianza del cliente y su propia reputación.

Sea proactivo

La seguridad alimentaria y la efectividad de las retiradas de productos del mercado no es un evento de un solo problema. Abarca numerosos procesos del negocio, cruza muchas disciplinas y puede tener un impacto en múltiples empresas. Las retiradas de producto pueden causar un daño irreparable a las marcas e, incluso, llevar a las empresas a la quiebra. Los fabricantes no pueden quedarse de brazos cruzados hasta que surja un problema antes de implementar un plan de seguridad alimentaria y de retirada de productos. En ese momento, ya es demasiado tarde. La respuesta será probablemente demasiado lenta y resultará inefectiva. Se habrán perdido clientes, tachado reputaciones y disparado los costes.

MÁS INFORMACIÓN →

Síguenos:    



Infor construye en la nube software de gestión de negocios para industrias específicas. Con 17.000 empleados y más de 68.000 clientes en más de 170 países, el software de Infor está diseñado para el progreso. Para obtener más información, visite www.infor.com.

Copyright© 2020 Infor. Todos los derechos reservados. La palabra y el diseño establecidos aquí son marcas y/o marcas registradas de Infor y/o de sus afiliados o subsidiarias. El resto de las marcas listadas aquí son propiedad de sus respectivos dueños. www.infor.com

Infor en España, Paseo de Gràcia, 56, planta 4ª, 08007 Barcelona, www.infor.es

INF-2285299-es-ES-0720-1