

CAPITOLUL 2

STANDARDE MANAGERIALE GLOBALE PRIVIND SIGURANȚA ALIMENTARĂ ȘI TRASABILITATEA PRODUSELOR ALIMENTARE

2.1. THE GLOBAL FOOD SAFETY INITIATIVE. GUIDANCE DOCUMENT. PRIMA EDIȚIE

1. Introducere

În ultimii ani au fost trase multe semnale de alarmă în industria alimentară. De aceea, Food Business Forum coordonat de CIES a lansat GFSI (Global Food Safety Initiative) în mai 2000. Este o rețea formată din 35 de experți în controlul calității și asociații acestora care se ocupă cu comerțul în lumea întreagă. Acest grup a dezvoltat un proiect de standardizare menit să îmbunătățească eficiența examinării și aprovizionării stocurilor de alimente.

Obiectivele sunt sporirea controlului calității alimentelor, asigurarea protecției consumatorului și oferirea încrederii consumatorului.

2. Obiective

Acest proiect arată aspectele de bază și componentele acestora care trebuie întrunite în schemele de asigurare de către cei ce vor să participe la GFSI (pers. juridice) și să folosească această marcă comercială. Aceste cereri minime vor ajuta la promovarea calității produselor alimentare și vor asigura consumatorii că alimentele produse de o companie licențiată, sub consimțământul GFSI, sunt fabricate sub standardele corespunzătoare care asigură producția sigură (din punct de vedere al calității) și legală. În plus, ghidează filialele care vor să fie acreditate de ISO/IEC Guide 65 și certifică firme care asigură aprovizionarea în alimentare.

Și încă mai mult: cererile privitoare la controlul calității produselor alimentare și îndrumările legate de aceste standarde de siguranță în alimentație, sunt de asemenea oferite. La fel, structura și funcțiile unui corp de guvernământ internațional (Global Body) sunt puse la punct. Aceasta

include un proces aprobat, viabil din punct de vedere al standardelor de calitate în alimentație.

3. Scop

Acest proiect dorește să armonizeze, să optimizeze standardele de siguranță în Industria Alimentară, folosite pentru examinarea produselor de proveniență privată și a produselor proaspete.

Admițând că standardele implicate pot fi aplicate și la alte produse alimentare sau nu, și altor probleme decât controlul calității, se poate spune totuși că scopul principal al GFSI este deja acela amintit.

4. Aspectele fundamentale și procedurile GFSI

4.1. Elementele fundamentale (aspectele fundamentale).

4. 1.1. Baza constituentă a aspectelor fundamentale.

Elementele fundamentale acoperă o gamă largă de criterii de stabilire a standardelor de securitate a alimentelor incluzând *Calitatea managerială a sistemelor*, *Bunele practici* și *HACCP*

4.1.2. Elementele fundamentale au fost create cu ajutorul comercianților, a fabricanților și a altor importanți indivizi specializați în domeniu. Acestea vor fi periodic revăzute din unghiuri noi pe care le vor aduce noile cercetări științifice și vor fi continuu îmbunătățite.

4.2. Proceduri de validare (certificare).

Cererile pentru procedeele de expertiză și validare ale GFSI sunt, în principal, bazate pe ISO / IEC Guide 65.

4. 3. Proceduri de aprobare .

4. 4. Marca de comerț și logo-ul GFSI.

GFSI Logo Usage Guide stabilește regulile și liniile de ghidare cu privire la marca și logo-ul GFSI. Există un ghid în care se specifică : proprietarul și guvernatorul logo-ului, cine are dreptul să folosească marca și logo-ul, ce fel de cereri cuprinde logo-ul, în ce fel de comunicare logo-ul poate fi folosit și care sunt specificațiile privitoare la reproducerea logo-ului GFSI în exemplare printate sau publicate.

4. 4. 1. Reguli generale.

O marcă de comerț și un logo este deținut de GFSI, care pot fi folosite ca o unealtă de comunicare între producători și consumatori.

5. Organizarea GFSI

Funcționarea GFSI este asigurată de GFSI Global Body, iar aranjamentele privind organizarea sunt puse la punct de " Statutes".

6. Definiții

* **Acreditare** - procedura prin care o instituție autorizată oferă recunoașterea formală a competenței unei firme de a oferi servicii de validare, împotriva unui stas internațional.

* **Agenție de acreditare** - instituția care are puterea legală de a acredita.

* **Alergie** - reacția adversă a sistemului imunitar cauzată de alimente ca: nuci de cocos, ouă, lapte, pește, raci, soia, susan, cereale ce conțin gluten.

* **Audit** - o examinare sistematică menită să verifice (inopinant) corespondența dintre standardele în vigoare și respectarea lor.

* **Certificare** - validare a realei corespondențe între standarde și respectarea acestora (ieșirea cu bine din control).

* **Aprobare** - procedura prin care un standard existent deja e aprobat de GFSI.

* **Organism de certificare** – persoana juridică acreditată să facă verificări și să valideze sau nu.

Inspecție - examinare, expertiza a GFSI -

***Organism de inspecție** - cel ce face inspecția.

***Producție primară** - produs care se vinde la fel cum se găsește în natură. Prelucrările sunt de asemenea natură încât nu denaturează: împachetarea - spălare.

***Aliment procesat** - un produs care a suferit unul din procesele: coacere, îmbuteliere, fermentare, gătire, feliere / tăiere, distilare, uscare., extrudare, congelare, iradiere, microfiltrare, măcinare, afumare, ambalare în atmosferă modificată, pasteurizare, sterilizare, ambalare în vid, amestecare, aburire, congelare uscată. Aceste procese modifică structura chimică internă.

***Trasabilitate** - capacitatea comercianților de a afla proveniența exactă a produselor pe care le vând cât și drumul ulterior al acestor produse.

Următoarele componente ar trebui prestabilite pentru orice standard ce se vrea aprobat de GFSI.

Componentele Sistemului de Management al Calității.

1. Cerințe generale pentru calitatea managerială a sistemului.
2. Calitatea politicii (conducerii).
3. Manual de calitate.
4. Concentrarea asupra consumatorului

5. Responsabilități manageriale.
6. Angajamentele manageriale.
7. Revizii manageriale.
8. Resurse manageriale.
9. Cerințe privind documentația generală.
10. Documentația privind controlul.
11. Specificații.
12. Proceduri.
13. Verificări interne.
14. Acțiuni de corectare.
15. Calitate maximă.
16. Controlul neconformităților.
17. Vinderea produselor.
18. Cumpărarea materiilor prime.
19. Monitorizarea performanțelor celor răspunzători de aprovizionare.
20. Capacitatea de a urmări traseul produsului.
21. Rezolvarea plângerilor.
22. Evidența produselor.
23. Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare.
24. Analiza produselor.

1. Cerințe generale

Standardul trebuie să asigure sistemul managerial care trebuie stabilit în urma documentației, implementat, menținut și continuu îmbunătățit.

Cererile de calitate ale sistemului managerial în urma evaluării trebuie:

- să identifice procesele necesare pentru sistemul managerial;
- să determine succesiunea și interacțiunile acestor procese;
- să determine criteriile și metodele necesare pentru asigurarea controlului și funcționării efective a acestor procese;
- să asigure accesul la informații necesare, să întrețină și să monitorizeze procesele;
- să măsoare, să monitorizeze și să analizeze aceste procese și să implementeze acțiuni necesare atingerii rezultatelor planificate și îmbunătățirii continue a acestora.

Sistemul trebuie să asigure că toate activitățile privind organizarea care pot avea impact asupra siguranței și calității produselor sunt bine definite și puse la punct.

2. Calitatea conducerii (comitetul central)

Standardul trebuie să asigure că cel ce aprovizionează o să dețină o prezentare scrisă (dare de seama) clară, concisă și detaliată care specifică comitetul de organizare astfel încât să satisfacă cererile de siguranță și calitate ale consumatorilor săi.

3. Manualul de calitate a produselor

Standardul trebuie să asigure ca cel ce face aprovizionarea are un manual al calității produselor care are scopul de a informa pe acesta astfel încât să satisfacă cerințele Standardului în discuție și va include Proceduri de documentare sau referințe la acestea și va descrie interacțiunile proceselor.

4. Concentrarea atenției asupra consumatorului

Standardul trebuie să asigure că șeful aprovizionării îndeplinește cererile consumatorului, preluate anterior de la acesta astfel încât să-l mulțumească.

5. Responsabilități manageriale

Standardul impune ca firma ce face aprovizionarea are o structură bine organizată, care asigură îndeplinirea sarcinilor impuse fiecărui angajat, relații de responsabilitate și împărțire a muncii între membrii societății ale căror activități afectează siguranța, calitatea și clara documentație a produselor respective cu privire la acestea.

6. Angajamente manageriale

Standardul impune că supervisorul aprovizionării va procura evidența angajamentelor privitoare la dezvoltarea și ameliorarea calității sistemului managerial.

7. Revizii manageriale

Standardul impune că supervisorul aprovizionării va face revizii temporare ale sistemului și planului HACCP, pentru a asigura continua adaptare și adecvare. Reviziile trebuie să evalueze nevoile de schimbare a sistemului managerial incluzând și calitatea conducerii și obiective de calitate.

8. Resurse manageriale

Standardul impune că supervisorul aprovizionării să determine și să procure prompt toate resursele necesare pentru a implementa și îmbunătăți procesele sistemului pentru a satisface cererile consumatorului.

9. Cerințe privind documentația generală

Standardul impune că cel răspunzător de aprovizionare să cunoască procedurile de documentare și să demonstreze corespondența cu standardul și să arate toate documentele necesare care să demonstreze efectivitatea operațiilor de control.

10. Documentația privind controlul

Standardul impune că supervisorul aprovizionării trebuie să asigure că toate documentele, înregistrările și datele importante pentru administrarea siguranței produselor sunt la locul corespunzător și bine controlate. Toate documentele trebuie să fie lizibile și disponibile pentru verificare.

11. Specificații

Standardul impune că firma de aprovizionare va asigura că parametrii calității maxime a produselor sunt menționate efectiv.

13. Proceduri

Standardul impune că firma de aprovizionare va avea și va opera după proceduri scrise detaliat, documente de referință pentru a controla toate procesele ce interacționează cu siguranța.

14. Verificări interne

Standardul impune că firma de aprovizionare va avea în funcție un sistem de verificări interne legat de sistemul managerial și de proceduri care influențează siguranța produselor.

15. Acțiuni de corectare

Standardul impune că firma de aprovizionare să asigure ca este o procedură permanent viabilă care descrie procesul de a investiga și a lua

măsurile de corectare în cazul unor nonconformități privitoare la calitatea produselor.

16. Controlul nonconformităților

Standardul impune că firma de aprovizionare va asigura că produsul care nu corespunde din punct de vedere al siguranței este clar identificat și controlat pentru a preveni folosirea lui accidentală sau livrarea. Aceste activități trebuie definite într-o procedură stabilă.

17. Livrarea produselor

Standardul impune că firma de aprovizionare va avea proceduri viabile și corespunzătoare de livrare și produsul nu va fi vândut până când nu va întruni cererile specifice.

18. Cumpărarea materiilor prime

Standardul impune că firma de aprovizionare să controleze materiile prime/produsele procurate/cumpărate de la producător căutând viabilitatea acestora.

19. Monitorizarea răspunzătorilor de aprovizionare

Standardul impune că firma de aprovizionare să ia măsuri de monitorizare și aprobare a celor de la care se cumpără materiile prime/produsele. Rezultatele acestor evaluări vor fi înregistrate.

20. Capacitatea de a urmări traseul unui produs

Standardul impune că firma de aprovizionare să aibă capacitatea de a urmări un produs prin toate etapele pe care le parcurge acesta (producție și distribuție), să fie capabilă să identifice persoana juridică de la care s-a aprovizionat cu un produs oarecare, ingredient (aditiv) sau serviciu.

21. Rezolvarea plângerilor

Standardul impune că firma de aprovizionare să aibă un sistem efectiv pentru captarea și rezolvarea plângerilor.

22. Evidența produselor

Standardul impune că firma de aprovizionare va avea o evidență efectivă a tuturor produselor pe care le manevrează.

23. Controlul dispozitivelor de măsură și monitorizare

Standardul impune că firma de aprovizionare va identifica măsurătorile care trebuie făcute și dispozitivele de măsură și monitorizare cerute pentru asigurarea calității produselor.

24. Analiza produselor

Standardul impune că firma de aprovizionare va face analize pentru confirmarea siguranței produselor și aceste analize trebuie să corespundă standardelor.

2.2. CELE MAI BUNE PRACTICI MANAGERIALE (GLOBAL FOOD SAFETY INITIATIVE) ÎN TRASABILITATEA PRODUSELOR ALIMENTARE

Global Food Safety Initiative

Global Food Safety Initiative (GFSI) este o rețea formată din 35 de experți în controlul calității și asociații acestora care se ocupă cu comerțul în lumea întreagă. Acest grup a dezvoltat un proiect de standardizare menit să îmbunătățească eficiența examinării și aprovizionării stocurilor de alimente.

Obiectivele sunt sporirea controlului calității alimentelor, asigurarea protecției consumatorului și oferirea încrederii consumatorului.

Toate acestea vor ajuta la promovarea calității produselor alimentare și vor asigura consumatorii că alimentele produse de o companie licențiată sub consimțământul GFSI, sunt fabricate conform standardelor corespunzătoare, care asigură producția sigură (din punct de vedere al calității) și legală. În plus, ghidează filialele care vor să fie acreditate de ISO/IEC Guide 65 și certifică firme care asigură aprovizionarea cu alimente a magazinelor.

De asemenea, această organizație oferă consultanță cu privire la standarde de siguranță în alimentație și la cererile referitoare la controlul calității produselor alimentare.

Cele mai bune practici (GAP, GMP, GDP)

Un obiectiv al trasabilității este menționarea la începutul standardelor comune a bunelor practici.

Standardul GFSI va defini care sunt cerințele Good Agricultural Practices (GAP), Good Manufacturing (GMP), Good Distribution Practices (GDP).

Tabel 1- Facilitățile mediului

GAP	GMP	GDP
Facilități corespunzătoare scopului propus.	Trebuie să existe un plan intern, adecvat de securitate	
Scurgerea necontrolată a apelor de canalizare în rețeaua de irigații și a altor ape provenite de la chiuvete, trebuie interzisă.	Limitele terenului (spațiului), trebuie bine definite.	
	Controlul pestei trebuie efectuat intern	
	Trebuie să existe o canalizare internă adecvată	

Tabel 2 - Mediul intern

GAP	GMP	GDP
Trebuie evaluate riscurile tuturor terenurilor noi din punct de vedere al poluării mediului și inundațiilor.		
Trebuie îmbunătățit periodic mediul intern și evaluat periodic impactul acestuia asupra alimentelor de protecție.		

Tabel 3 - Canalizările (scurgerea apelor)

GAP	GMP	GDP
	Sistemul de canalizare trebuie logic întocmit.	
Nu se aplică	Spațiile de producție cu risc crescut /scăzut trebuie să fie bine delimitate.	
	Procesul de scurgere a apelor trebuie destinat prevenirii contaminării	

Tabel 4 - Fabricația

GAP	GMP	GDP
Nu se aplică	Designul și construcția trebuie să minimalizeze acumularea murdariei și a molozului	
	Pereții, ușile și tavanele trebuie să aibe acces ușor și să fie ușor de curățit și impermeabile	
	Tavanele false trebuie să aibă acces adecvat și să fie goale pentru a facilita	

	curățenia și controlul peștei.
	Trebuie să existe acoperișuri cu drenaje corespunzătoare, care conduc apa departe de spațiile cu risc crescut.
	Luminile trebuie protejate, de regulă, sticla nu trebuie să existe
	În spațiile de producție ferestrele trebuie să lipsească, dar unde sunt prezente trebuie să fie protejate și securizate dacă design-ul o permite.
	Aerul trebuie filtrat când este necesar
	Diferențele de presiune trebuie să existe între spațiile cu risc crescut și scăzut
	Trebuie să existe în interior o ventilație adecvată, pentru prevenirea condensului
	Controlul adecvat al prafului acolo unde este necesar
	Yalele ușilor externe din spațiile de producție trebuie închise corespunzător

Tabel 5 - Echipament

	GAP	GMP	GDP
	Echipamentul trebuie să fie destinat pentru scopul intenționat și ușor de curățat.		
	Condiționarea echipamentului trebuie frecvent controlată.		

Tabel 6 - Întreținerea

	GAP	GMP	GDP
	Trebuie aplicat un program de întreținere intern		
	Funizorii și persoanele care se ocupă de întreținere trebuie să adere la standardele igienice ale companiei.		

Tabel 7 - Facilitățile personalului

GAP	GDP	GMP
Toaletele trebuie să fie disponibile	Facilitățile pentru personal trebuie să fie potrivite pentru a putea plasa personalul direct în spațiile (aria) de producție.	
	Trebuie furnizate facilități corespunzătoare pentru vestiare, spălarea mâinilor, protecția hainelor, încălțăminte, pentru spațiile de odihnă, hrană și catering	
	Fumatul trebuie permis numai în spațiile special amenajate	
	Toaletele să nu se deschidă direct în spațiile de producție.	
	Intrarea în spațiile cu risc ridicat trebuie să fie semnalizată specific și urmărind proceduri speciale.	

Capitolul 2 - Standarde manageriale globale privind siguranța alimentară

Tabel 8 - Medicina veterinară.

GAP	GDP	GMP
Drogurile utilizate trebuie să fie corespunzătoare pentru tratamentul / controlul necesar și utilizate în cantitățile prescrise.	Nu se aplică	
Drogurile din alte țări nu vor fi utilizate.		
Protejarea împotriva bolilor și pestei trebuie realizată cu consum minim de droguri.		

Tabel 9 - Controlul pesticidelor / ierbicidelor / fungicidelor

GAP	GDP	GMP
Tehnicienii Integrated Corp Management trebuie să reducă utilizarea internă a chimicalelor.	Nu se aplică	
Trebuie să se realizeze intern o instruire potrivită pentru administrarea și utilizarea pesticidelor, insecticidelor și fungicidelor.		

Tabel 10 - Controlul calității apei

GAP	GMP	GDP
Apa potabilă pentru posturile de spălat pe mâini (chiuvete) trebuie să fie disponibilă	Nu se aplică	
Apa potabilă trebuie utilizată și controlată corespunzător d. p. d. v. al contaminării și cu o frecvență corespunzătoare		
Trebuie să existe în interior o ventilație adecvată pentru scăderea condensului pe pereții clădirii.		
Calitatea gheții utilizată în procesare, trebuie să fie controlată pentru prevenirea contaminărilor încrucișate.		

Tabel 11 - Supravegherea, curățenia și igiena

GAP	GMP	GDP
Trebuie să existe programe relevante pentru curățenie		
Chimicalele utilizate trebuie să fie corespunzătoare pentru scopul intenționat		
Trebuie să se efectueze inspecția igienei.		
Metodele de verificare a curățeniei și acțiunile corective trebuie să fie stipulate		

Tabel 12 - Controlul reziduurilor

GAP

Reziduurile trebuie controlate pentru prevenirea contaminării apei și solului.

Trebuie să existe un program pentru îndepărtarea adecvată a reziduurilor și containerelor cu chimicale: determinarea CCP, determinarea limitelor critice.

2.3. BLUE BOOK - ECR EUROPE. UTILIZAREA TRASABILITĂȚII ÎN LANȚUL DE DISTRIBUȚIE PENTRU A SATISFACE AȘTEPTĂRILE CONSUMATORILOR PRIVIND SIGURANȚA ALIMENTARĂ

Managementul calității

În prezent, utilizarea unui sistem de management al calității bine conceput și corect implementat oferă deja un nivel ridicat de siguranță a consumatorilor. Managementul calității este o componentă cheie a fabricării de produse de marcă de succes și are impact direct asupra stabilității unei întreprinderi. Obiectivul de ansamblu al tuturor celor implicați trebuie să fie fabricarea și distribuirea de produse sigure. Atingerea consistentă a unui nivel înalt de siguranță a produselor necesită o asigurare continuă a calității și indicatori de control.

Seria de standarde ISO 9001-9004 și procesul HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – împreună cu altele – reprezintă o fundație recunoscută pentru implementarea unui astfel de sistem de management al calității, potrivit pentru întreprinderi de toate tipurile și dimensiunile din piața FMCG.

2.3.1. Procedurile de identificare și trasabilitate a produselor

Scopul secțiunii următoare este de a descrie procesele de trasabilitate a produselor pe baza următoarelor elemente:

- identificarea unică a întreprinderilor implicate;
- identificarea unică a produselor (unități de consum);
- identificarea unică a unităților logistice (paleți, containere etc.);
- fluxurile de informații și schimbul de date.

Se recomandă o abordare colaborativă, incluzând dialogul între partenerii din lanțul de distribuție și utilizarea unui limbaj de afaceri comun.

Utilizarea standardelor GS1 (fostă EAN-UCC) pentru identificarea partenerilor comerciali (Global Location Number), produselor (Global

Trade Item Number) și unităților logistice (Serial Shipping Container Code) împreună cu utilizarea standardelor de mesaje electronice EDI pentru comunicarea de informații (EANCOM[®]) reprezintă soluția recomandată.

Definiția trasabilității

Definiția trasabilității poate diferi de la un operator la altul, în funcție de activitatea specifică, de poziția secvențială în lanțul de distribuție (amonte sau aval) și legislația în vigoare.

În aceste Recomandări europene privind cele mai bune practici se acordă preferință definiției dată de Legea europeană generală privind alimentația deoarece se aplică tuturor întreprinderilor implicate în lanțul de aprovizionare cu alimente și poate fi relevantă și pentru producătorii de mărfuri nealimentare:

„Trasabilitatea reprezintă capacitatea de a identifica și urmări un aliment, o hrană pentru animale, un animal sau o substanță care se intenționează sau se așteaptă să fie încorporată într-un aliment sau o hrană pentru animale, la toate nivelurile producției, procesării și distribuției”

Conform acestei definiții, trasabilitatea este un proces ce acoperă întregul lanț de aprovizionare și în care diferite întreprinderi colaborează pentru a optimiza interfețele determinate de diferitele direcții, domenii și subprocesse. Ca urmare, în opinia noastră, aceasta este calea de a satisface așteptările consumatorilor în termeni de siguranță și calitate a produselor.

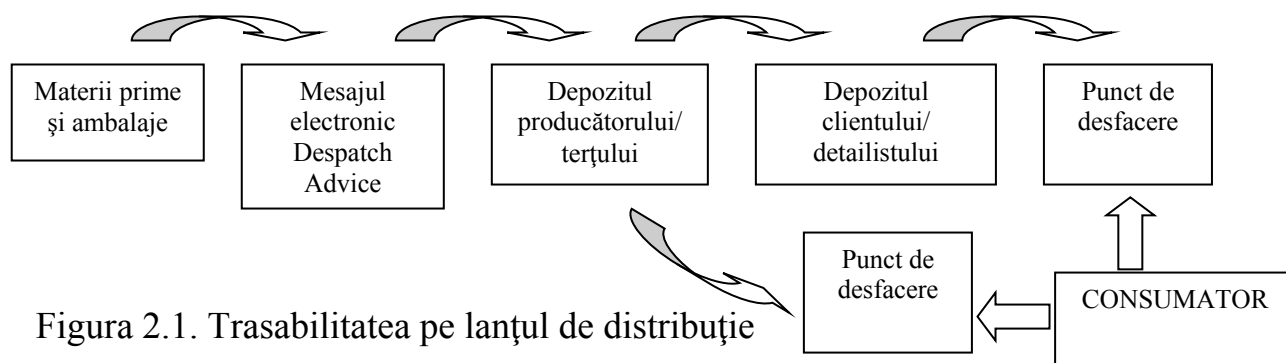


Figura 2.1. Trasabilitatea pe lanțul de distribuție

Direcțiile și domeniile procesului de trasabilitate

Procesul de trasabilitate poate fi divizat în două direcții distincte:

- urmărirea trasabilității în amonte sau descendentă;
- trasabilitatea în aval sau ascendentă.

Aceste două direcții se referă la trei domenii distincte: amonte, intern și aval. Domeniile amonte și aval pot fi percepute diferit, în funcție de poziția operatorului în lanțul de distribuție.

- Identificarea este capacitatea de a localiza un produs pe baza unor criterii specifice, indiferent de punctul la care se află în lanț. Aceasta este o trăsătură critică a oricărui sistem de trasabilitate deoarece întreprinderile trebuie să poată identifica și localiza produsele proprii în lanț pentru a le putea retrage sau colecta oricând este necesar (principiul juridic al precauției).
- Urmărirea este capacitatea de a identifica originea și caracteristicile unui produs pe baza unor criterii determinate la orice punct din lanțul de distribuție. Aceasta este o trăsătură critică a oricărui sistem de trasabilitate deoarece întreprinderile trebuie să poată determina identitatea și sursa produselor recepționate într-o manieră rapidă și exactă, oricând este necesar (principiul juridic al precedenței).
- Domeniul amonte acoperă prima parte a lanțului de distribuție. Include producătorii de materii prime și materiale (industriile primare), ingrediente, ambalaje și toți furnizorii intermediari până când bunurile ajung la întreprindere.
- Domeniul intern acoperă toate etapele aflate sub controlul fiecărui operator. Deși acest aspect nu este tratat în mod special în acest document, este fundamental ca el să fie pus în legătură cu procesele din amonte și aval.
- Domeniul aval acoperă partea finală a lanțului de aprovizionare. Începe cu ultimul fabricant al produsului (incluzând co-ambalatorii), continuă cu furnizorii de servicii logistice, cu centrele de distribuție și se sfârșește la punctul de vânzare al detailistului.

Subprocesele de trasabilitate

Procesul de trasabilitate constă în implementarea a trei subproces:

1. Identificarea unică și etichetarea tuturor produselor la sursă;
2. Colectarea și înregistrarea datelor și managementul legăturilor pe lanț astfel încât orice informație relevantă să poată fi extrasă oricând este necesar într-o manieră rapidă și exactă (de ex., scanarea codurilor cu bare și schimbul electronic de date);
3. Comunicarea unor date de trasabilitate predeterminate în lanț pentru a facilita o retragere și colectare rapidă și exactă a produselor.

Capitolul 2 - Standarde manageriale globale privind siguranța alimentară

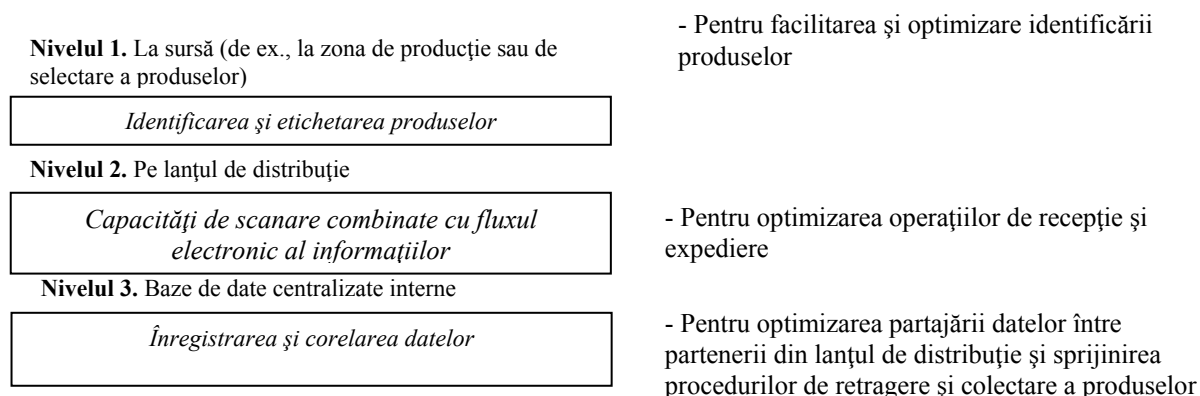


Figura 2.2. Subprocesele de trasabilitate

Principii directoare

Aceste elemente fundamentale trebuie să fie considerate drept principii directoare comune pe care fiecare operator din lanțul de distribuție trebuie să la aplice:

- Sistemele și procedurile de trasabilitate trebuie să servească scopului de a satisface cerințele legale prin oferirea accesului la informații relevante privind trasabilitatea produselor și furnizarea capacității de a localiza și retrage produsele de pe piață când există un risc pentru sănătatea publică;
- Sistemele de management al trasabilității trebuie să se bazeze pe standarde acceptate de comun acord pentru a se asigura un flux rapid și exact de informații și pentru a se optimiza procesarea și comunicarea datelor de trasabilitate. Standardele GS1 se recomandă în acest caz ca cele mai bune practici.
- Fiecare operator este liber să decidă asupra modalității de implementare sistemul său intern de trasabilitate atâta timp cât este capabil să recepționeze, proceseze și comunice informațiile și datele necesare către partenerii comerciali din amonte și aval într-o manieră exactă și oportună. Aceasta presupune că documentația și fluxul de informații nu se bazează neapărat pe mesaje EDI. Proceduri manuale bazate pe documente tipărite pot oferi aceleași soluții și rezultate precum cele descrise în acest capitol. Avantajul managementului informatizat al datelor este potențialul pentru o viteză mai mare de reacție la căutarea unor informații relevante.

Principiile trasabilității, tehnologiile de sprijin și standardele GS1

Dintr-o perspectivă a managementului informațiilor, implementarea unui sistem de trasabilitate într-un lanț de distribuție necesită ca toate părțile implicate să asocieze în mod sistematic fluxul fizic de materii prime și materiale, produse intermediare și finale cu fluxul de informații asociat acestora.

Aceasta necesită o viziune holistică a lanțului de distribuție, care se poate obține cel mai bine prin adoptarea unui limbaj comun de afaceri, standardele GS1. Acoperirea lor globală și acceptarea universală de către consumatori, afaceri și guverne le conferă o poziționare unică, deoarece acestea oferă un răspuns potrivit cerințelor sistemelor de trasabilitate.¹

Pentru a sprijini furnizorii de materii prime și materiale, producătorii și detailiștii, EAN International a definit principii cheie ale trasabilității și a elaborat o grilă de implementare care realizează conexiunea cu tehnologiile de sprijin și standardele GS1 relevante². Cele patru principii cheie ale trasabilității sunt:

1. Identificarea unică a produselor, unităților logistice și locațiilor;
2. Colectarea și înregistrarea datelor privind trasabilitatea;
3. Managementul legăturilor și extragerea datelor de trasabilitate;
4. Comunicarea datelor de trasabilitate.

Principiile trasabilității	Tehnologii de sprijin	Instrumente specifice sistemului EAN-UCC
Identificare unică	Identificare automată	GTIN, SSCC, GLN, Identificatori de aplicații
Colectarea și înregistrarea datelor	Colectarea automată a datelor	EAN/UPC, UCC/EAN-128
Managementul legăturilor	Procesarea electronică a datelor	Aplicații software ³
Comunicarea datelor	Schimbul electronic de date	EANCOM [®] /XML

Figura 2.3. Grila EAN-UCC de implementare a trasabilității

2.3.2 Managementul incidentelor și al crizelor, procesele de retragere și colectare a produselor

Introducere

Fiecare întreprindere ar trebui să dețină o politică internă de siguranță a produselor în care cerința conformității cu standardele interne

¹ Peste 1.000.000 întreprinderi utilizează standardele GS1. GS1 International are organizații membre în peste 100 de țări și teritorii.

² Publicate în EAN-UCC Traceability Implementation Guideline în februarie 2003.

³ Producătorii și vânzătorii de hardware și software nu sunt afiliați la EAN International

de calitate și legislația externă să fie menționată clar, fără ambiguități. Cu toate acestea, în ciuda celor mai bune intenții ale unei întreprinderi, produse inadecvate utilizării sau consumului pot fi distribuite din greșeală și pot ajunge la consumatori. De îndată ce o astfel de situație este identificată, trebuie inițiat cu promptitudine un plan de management al crizei pentru a opri răspândirea în continuare a produselor respective și atunci când este necesar, trebuie informați consumatorii.

Decizia asupra structurii organizării pentru managementul crizei ce trebuie implementată se află în responsabilitatea fiecărei întreprinderi. Scopul acestei secțiuni este de a completa recomandările acestei ECR Blue Book prin oferirea unor linii directoare privind modalitatea de abordare a retragerii și colectării produselor, aceasta fiind, de asemenea, acoperită de legislația europeană.

Definiția incidentului

Un incident este o situație care poate implica o abatere reală, presupusă sau percepută a siguranței sau calității produselor de la cerințele legale și/sau normele interne privind calitatea și care prezintă unul sau o combinație a următoarelor elemente:

- un risc real care a cauzat deja probleme sănătății umane sau animale, indiferent dacă este sau nu un fapt cunoscut public;
- un risc potențial care nu a cauzat încă probleme sănătății umane sau animale, dar care există pe piață, indiferent dacă este sau nu un fapt cunoscut public;
- un risc potențial pentru care capacitatea de a cauza probleme este necunoscută, indiferent dacă este sau nu un fapt cunoscut public;
- informații primite despre o situație de risc potențial (numită și alertă).

Definiția crizei

„Orice „situație de natura unui incident” în care există motive să se creadă că un produs distribuit în lanțul de distribuție sau plasat pe piață poate afecta negativ sănătatea umană sau sănătatea animală și/sau protecția mediului și/sau poate avea un impact negativ semnificativ asupra organizației din domeniul afacerilor și/sau imaginii acesteia.”

Există două tipuri de crize:

- a.) O situație cu impact major care este gestionată în principal de către administrația guvernamentală (de ex. bolile membrilor inferioare și ale cavității bucale la bovine și ovine);
- b.) O situație generată de o eroare în lanțul de distribuție implicând un producător, un distribuitor/detailist și/sau un consumator.

În situații de criză, un proces fiabil de trasabilitate a produselor este esențial pentru limitarea efectelor negative și prevenirea pierderii controlului. Adesea, o situație de criză implică numai un anumit lot de produse. Se poate evita o retragere/colectare completă a produselor dacă un lot defectuos de produse poate fi identificat, urmărit și îndepărtat de pe piață.

Este în interesul tuturor părților implicate să se asigure că numai produsele afectate de incident/criză sunt efectiv îndepărtate din lanțul de distribuție deoarece acest lucru va minimiza întreruperile, va menține o ofertă sigură pentru consumatori și va reduce costurile inutile pentru toți partenerii comerciali.

Definiția retragerii și a colectării

Definițiile din legislația europeană sunt următoarele:

- ***Retragerea:*** „orice măsură cu scopul prevenirii distribuirii, afișării și oferirii unui produs periculos pentru consumatori” (2001/95/EC);
- ***Colectarea:*** „orice măsură cu scopul de a determina returnarea unui produs periculos care a fost deja livrat sau făcut disponibil consumatorilor de către producător sau distribuitor.” (2001/95/EC).

Procedura de retragere vizează toți operatorii de afaceri care au motive să creadă că produsele pe care le-au importat, produs, procesat, fabricat sau distribuit nu este în conformitate cu cerințele privind siguranța. Colectarea este procedura implementată când este posibil ca produsele să fi ajuns deja la consumatori.

Codul etic de urmat în eventualitatea unei crize

După cum s-a afirmat în introducerea acestui capitol, întreprinderile alocă deja resurse semnificative pentru a asigura siguranța produselor. Cu toate acestea, în ciuda precauțiilor, produse necorespunzătoare sunt plasate ocazional pe piață și ajung la consumatori.

În această situație, întreprinderea are obligația de a rezolva această problemă cu rapiditate, precizie și sensibilitate.

Această secțiune descrie un Cod etic pe care întreprinderile, indiferent de dimensiuni, se recomandă să îl adopte. Este bazat pe trei principii majore de afaceri:

1.) Cooperarea și coordonarea acțiunilor:

Întreprinderile trebuie să coopereze și să-și coordoneze acțiunile cu toate părțile implicate cu cea mai mare rapiditate;

2.) Furnizarea de resurse competente:

Întreprinderile trebuie să furnizeze resurse potrivite, inclusiv persoane care au o viziune globală asupra lanțului de distribuție și care respectă prioritatea atribuită siguranței produselor;

3.) *Comunicarea corectă și adecvată:*

În situații de criză care implică mulți parteneri comerciali, toate părțile se angajează să își coordoneze comunicațiile înainte de orice anunțuri publice și să utilizeze cu responsabilitate informațiile referitoare la criză. Întreprinderile trebuie să evalueze întotdeauna beneficiile lucrului împreună cu partenerii comerciali în loc de a acționa independent, cu riscul de a agrava situația existentă.

Organizare, documentare și instruire

Regulă cheie de afaceri:

Managementul cu succes al unui incident sau crize va putea fi realizat dacă întreprinderea a implementat un *plan de management al crizelor* bine gândit și dispune de o *echipă de management al crizelor*. Aceasta va permite întreprinderii să lucreze rapid și eficient pentru minimizarea riscului.

Întreprinderilor li se recomandă să pregătească și să implementeze un plan și să numească membrii unei echipe care să se ocupe cu trasabilitatea produselor și managementul crizelor, sprijiniți de instrucțiuni și linii directoare clare. Dimensiunea echipei de management al crizelor depinde de structura și strategia internă a întreprinderii. O instruire continuă a persoanelor implicate în această organizare va spori conștientizarea acestora cu privire la importanța rolului lor și va stimula performanța și eficiența lor în fața unei crize.

Această secțiune oferă linii directoare cu privire la aspectele cheie ce trebuie luate în considerare la planificarea și implementarea unei structuri interne de trasabilitate și management al crizelor.

Ghidul și documentația pentru procedura internă

Este important să se pregătească planul și procedurile de afaceri ce trebuie adoptate în eventualitatea unei crize și acestea trebuie documentate pentru a include:

- acoperirea, obiectivele și audiența țintă;
- valorile organizaționale ale întreprinderii privind siguranța produselor;
- definiția unui incident și a unei crize;
- descrierea incidentului / echipa de management al crizelor cu roluri și responsabilități definite clar pentru fiecare membru;
- listă de control sau succesiune de acțiuni de întreprins în eventualitatea unui incident/criză;
- intervalele de timp pentru fiecare etapă din plan;
- o listă cu persoane cheie de contact;
- momentul când să fie declanșată retragerea produselor;
- momentul când să fie declanșată colectarea;

- modul de organizare a comunicațiilor interne;
- modul de organizare a comunicațiilor externe;
- studii de caz și exemple de management al incidentelor/crizelor, incluzând fluxul informațional;
- modele pentru comunicațiile interne și externe și înregistrarea evenimentelor.

Acest document trebuie să fie actualizat regulat și distribuit persoanelor implicate.

Organizare, roluri și responsabilități

Responsabilitățile la fiecare nivel ierarhic.

Pe baza planului de care dispune întreprinderea trebuie numită o *echipă de management al crizelor*, ce va fi condusă de la un punct central de coordonare. Echipa poate fi reprezentată de un grup fizic de persoane sau de o echipă virtuală, cu membri în locații diferite, în funcție de structura și dimensiunile întreprinderii. Această echipă va fi prima entitate contactată în cazul detectării unui incident. Echipa este responsabilă cu decizia privind acțiunile de întreprins. Nici o acțiune nu trebuie întreprinsă fără acordul formal al echipei de management al crizelor.

Responsabilitatea generală a acestei echipe este de a organiza, controla și conduce:

- dezvoltarea, implementarea și actualizarea instrucțiunilor interne de urmat în eventualitatea unui incident/criză;
- instruirea continuă a persoanelor implicate în trasabilitatea produselor pentru managementul crizelor;
- dezvoltarea cerințelor interne privind sistemele IT;
- auto-evaluări regulate și testări interne ale planului;
- managementul fiecărui incident/criză;
- evaluarea incidentului raportat pentru a identifica învățămintele și elaborarea de recomandări pentru evitarea repetării acestuia;
- dezvoltarea de planuri de comunicații interne și externe ce vor fi utilizate pentru a ajuta la gestionarea unui incident/criză.

Echipa de management al crizelor este un grup de lucru permanent, de regulă compus din:

- conducătorul echipei;
- managerul fabricii;
- managerul de categorie;
- managerul cu calitatea;
- managerul cu lanțul de distribuție;
- managerul cu serviciile pentru clienți;
- managerul IT.

Conducătorul echipei trebuie să coordoneze acțiunile și să își asume responsabilitatea când se produce o criză, acționând ca un canal pentru comunicațiile interne și externe. Atunci când un incident necesită expertiză suplimentară, echipa poate fi extinsă pentru a include:

- echipe de servicii pentru clienți;
- relații publice;
- consilier juridic;
- organizația cu rol de vânzător.

Existența echipei de management al crizelor și a membrilor acesteia trebuie cunoscută la toate nivelurile întreprinderii. Membrii acestui grup permanent trebuie să poată fi contactați la orice moment oricând este necesar, fiind obligatorie existența unor înlocuitori adecvați pentru a acoperi fiecare rol.

Listele de contacte

Pentru rapiditatea comunicațiilor trebuie întocmită o listă predeterminată de persoane, care să conțină detaliile de contact (telefon, adresă de email și adresă poștală) și care să includă echipa de management al crizelor, adjuncții potențiali ai membrilor săi, consultanții externi, autoritățile guvernamentale, contacte ale asociațiilor comerciale, clienții și media.

Există două tipuri de liste:

a.) Listă de contacte interne:

Aceasta include persoanele care pot oferi expertiză și sprijin:

- managerul depozitului;
- managerul de produs;
- managerul de vânzări;
- experți IT în procesele de trasabilitate a produselor;
- experți în relații publice;
- etc.

Lista trebuie să fie completă, actualizată și disponibilă **tuturor** persoanelor implicate din întreprindere.

Persoanele din lista de contacte trebuie să poată fi contactate la orice moment prin telefon și email și să fie pregătite să se întrunească în echipă pentru a administra o criză.

b.) Listă de contacte externe:

Fiecare întreprindere dispune de un mediu extern cu care interacționează zilnic: furnizori, clienți, furnizori de servicii logistice și soluții, consumatori, medici, autorități publice etc. Aceasta formează o rețea externă de persoane ce pot fi contactate în eventualitatea unui incident/crize.

Deși o comunicare internă adecvată este foarte importantă, comunicarea externă trebuie să fie chiar mai structurată și controlată.

Persoanele de contact externe trebuie să fie informate în mod adecvat:

- să fie informate cu privire la incident și să li se solicite expertiza (de ex. furnizori de materii prime, co-ambalatori, furnizori etc.);
- să fie informate și implicate în acțiunile de întreprins (de ex. furnizorii de servicii logistice, managerii cu aprovizionarea de la clienți, managerii de vânzări de la furnizori etc.);
- să li se ofere informații utile, de ex. autorităților guvernamentale;
- să li se solicite sprijinul pentru distribuția informațiilor în domeniul public.

Echipa de management al crizelor trebuie să administreze lista de contacte externe. Aceasta trebuie să fie completă, actualizată și distribuită managerilor și personalului cheie.

Persoanele cheie de contact de la furnizorii și clienții importanți trebuie să aibă cunoștință de această listă și să fie de acord cu personalul nominalizat ca persoane cheie de contact pentru a sprijini echipa de management al crizelor.

Considerație specială: Consumatorii fac parte din rețeaua unei întreprinderi. Atunci când este fezabil și realist, se recomandă tipărirea pe unitatea de ambalare a produselor de consum a unui număr de telefon (de regulă numărul alocat serviciilor pentru clienți), pe care consumatorul să îl poată utiliza pentru a adresa întrebări sau a informa întreprinderea cu privire la un produs defectuos sau un alt tip de reclamație.

După cum s-a afirmat, toate activitățile în conexiune cu managementul incidentului/crizei, retragerea/colectarea produselor trebuie să fie documentate în mod corespunzător. Pentru facilitarea comunicării în interiorul întreprinderii și asigurarea unei pregătiri continue în vederea rezolvării unui incident/crize este necesară elaborarea unui proces complet de documentare, iar materialele rezultate trebuie distribuite în întreprindere sub forma unui pachet de *trasabilitate și management al incidentelor/crizelor*, compus din:

- liniile directe interne pentru managementul incidentelor/crizelor, incluzând liste de control cu acțiuni de întreprins în eventualitate unui incident/crize, când un incident se transformă în criză, când un incident/criză ia sfârșit etc.;
- listele de contacte interne/externe;
- descrierea procesului de trasabilitate a produselor bazat pe cele mai bune practici documentate în capitolul 6 al prezentei Blue Book;
- modele de notificare a incidentelor;
- modele de notificare a încetării incidentelor/crizelor;

- modele și studii de caz pentru evaluarea incidentelor;
- modele pentru forme de informare și comunicare;
- liste de control, auto-evaluări și simulări interne;
- etc.

Unele părți ale acestui pachet:

- trebuie partajate cu furnizorii și clienții în vederea asigurării unei bune coordonări în cazul unui incident/criză;
- trebuie partajate cu partenerii externi împreună cu care se administrează unele activități legate de trasabilitate (de ex. co-producători, co-ambalatori, furnizori de servicii logistice, furnizori de soluții etc.).

Regulă cheie de afaceri: Încheierea unui incident/criză trebuie să fie însoțită de o concluzie formală.

Dezvoltarea competențelor și aptitudinilor interne

Întreg personalul care poate fi implicat în trasabilitatea produselor și managementul incidentelor/crizelor trebuie să beneficieze de instruire regulată. Sfera de acoperire a acesteia trebuie să includă:

- procesele de trasabilitate implementate de întreprindere, pe baza celor mai bune practici documentate: standardele GS1 utilizate, soluțiile IT, modul de accesare a datelor necesare etc.;
- instrucțiuni privind managementul incidentelor/crizelor;
- rolul echipei de management la incidentelor/crizelor;
- persoanele de contact;
- importanța acțiunilor și comunicațiilor coordonate în interiorul întreprinderii;
- ce să se facă și ce să se evite;
- cum să se utilizeze documentația;
- cum să se utilizeze sistemele de trasabilitate a produselor și de înregistrare.

Instruirea trebuie să includă de asemenea exerciții simulate privind:

- trasabilitatea produselor;
- managementul crizelor;
- retragerea produselor;
- colectarea produselor;
- managementul stocului în carantină.

Aceste simulări trebuie să fie:

- oportune;
- documentate cu o explicație clară a conținutului, rezultatelor, lipsurilor identificate și acțiunilor corective;
- bazate pe modele, care reflectă instrucțiunile tehnice și organizaționale interne;

- realizate împreună cu partenerii din lanțul de distribuție.

Regulă cheie de afaceri: Simulările de management al incidentelor/crizelor trebuie realizate regulat pentru a spori pregătirea și conștientizarea echipei de management al crizelor, personalului cheie și contactelor externe. Acestea trebuie realizate în colaborare cu partenerii comerciali cheie.

Managementul incidentelor și al crizelor

De îndată ce un incident a fost detectat, echipa internă de management al crizelor trebuie să fie informată. Un incident poate avea legătură cu calitatea unui produs, fără un impact asupra siguranței, sau poate viza siguranța produsului respectiv. Echipa de management al crizelor trebuie să evalueze incidentul, să stabilească riscul potențial, să gestioneze incidentul și să inițieze și controleze comunicarea legată de incident.

Membrii echipei vor decide de asemenea ce experți să contacteze, în funcție de sfera de acoperire a incidentului și de rezultatul evaluării. De îndată ce un incident a fost detectat, acesta trebuie gestionat și controlat în mod eficace, pentru a evita transformarea incidentului într-o criză. În general, întreprinderile se confruntă cu incidente. Cu toate acestea, trebuie recunoscut faptul că Europa s-a confruntat cu crize majore în ultimii ani.

Evaluarea

În eventualitatea unui incident, prima acțiune de întreprins este evaluarea situației prin întrebări precum:

- Cum a fost descoperit incidentul?
- Cine a declanșat alerta?
- Care este sursa incidentului?
- Care este sfera sa curentă de acoperire?
- Care sunt efectele potențiale asupra consumatorilor?
- Care sunt riscurile financiare?
- Care sunt considerațiile de natură juridică?
- Cine este conștient de incident?
- Care sunt procedurile interne de urmat?
- Cine trebuie contactat pentru a coordona și gestiona în mod eficace incidentul în ansamblu?
- S-a mai confruntat întreprinderea cu incidente similare în trecut? Care au fost acțiunile întreprinse și cum a fost rezolvat incidentul (învățarea din situații precedente sau studii de caz existente)?

Pe durata fazei de evaluare, este foarte important să se colecteze cât mai multă informație privind aspectul vizat, pentru a identifica tipul de situație cu care se confruntă întreprinderea și acțiunile de întreprins rapid.

Informațiile colectate trebuie să fie înregistrate corespunzător deoarece vor fi utilizate pentru eventuale analize ulterioare.

Analiza riscului

O analiză a riscului va ajuta la evaluarea efectelor juridice și economice posibile ale incidentului. Criteriile și variabilele de luat în considerare depind de strategia și structura internă a întreprinderii.

Cu toate acestea, siguranța consumatorilor și faptul că fiecare întreprindere este în relație cu mai mulți parteneri de afaceri face ca impactul juridic și economic al incidentului să trebuiască evaluat dincolo de limitele întreprinderii, luând în considerare mediul extern.

Rezultatele analizei riscului trebuie înregistrate într-un fișier, astfel încât să poată fi utilizate pentru a adopta decizii adecvate. Evaluarea trebuie să acopere tipul și gradul riscului, efectele de atenuare ale diferitelor acțiuni disponibile, metodele de comunicare utilizate și consecințele potențiale.

Retragerea sau colectarea unui produs

Retragerea sau colectarea unui produs în general este responsabilitatea fiecărei întreprinderi, în funcție de cadrul juridic în care operează, să definească momentul în care să inițieze o retragere sau colectare a unui produs. Această decizie trebuie adoptată după realizarea unei analize interne de management al riscului. Cu toate acestea, dacă evaluarea și analiza internă a riscului relevă faptul că a fost încălcată o reglementare, întreprinderea trebuie să inițieze retragerea sau colectarea produsului.

Notă:

Toate deciziile de retragere/colectare a produselor care nu atrag obligații de natură juridică trebuie coordonate atent cu partenerii comerciali implicați încă de la început.

Retragerea sau colectarea unui produs este o procedură organizațională care:

- se bazează pe informații exacte extrase din sistemul/baza de date internă de trasabilitate;
- necesită o colaborare strânsă între toate părțile implicate.

Trebuie stabilite și acceptate o abordare și obiective comune clare pentru a acționa cu eficacitate. Este în interesul tuturor părților să-și coordoneze eforturile și să asigure o gestionare cu succes a situației.

Se recomandă ca toate părțile să partajeze aceleași informații.

Regulă cheie de afaceri:

Un model pregătit în avans pe care să fie înregistrate informațiile inițiale este esențial pentru o retragere/colectare eficientă a produselor.

Modelul poate fi conceput ca un chestionar sau o listă de control, care să includă întrebări precum:

- Cine a înaintat plângerea și care sunt informațiile de contact?
- Ce produs este implicat?
- În ce constă plângerea?
- Care sunt efectele potențiale?
- Când și unde s-a înregistrat prima oară plângerea?
- Unde este mostra din produsul defectuos?
- Care este numărul de lot tipărit pe produs?
- Cine trebuie să fie informat din întreprindere?
- Au fost terțe părți (de ex. autoritățile) deja notificate?
- Etc.

Este important să se identifice rapid lotul sau grupul de produse implicat în criză.

Este în interesul tuturor celor implicați să se asigure că numai produsul ce face subiectul aceluși defect de calitate este îndepărtat din lanțul de distribuție.

Procesul logisticii inverse

Când produsele sunt retrase sau colectate de pe piață este esențial să se separe stocul defectuos, să se răspundă pentru el în mod corect și să se ia măsuri pentru depozitarea sau distrugerea sa în condiții de siguranță.

„Articolul 8 al Directivei 2001/95/CE

În scopul aplicării acestei Directive, și în special a prevederilor articolului 6 din aceasta, autoritățile competente din statele membre vor putea adopta, printre altele, măsurile enumerate mai jos, acolo unde este cazul:

- pentru orice produs periculos aflat deja pe piață:
 - * să dispună sau organizeze retragerea efectivă și imediată a acestuia și să alerteze consumatorii cu privire la riscurile pe care le prezintă;
 - * să dispună sau coordoneze sau, dacă este cazul, să organizeze împreună cu producătorii și distribuitorii colectarea sa de la consumatori și distrugerea sa în condiții adecvate.”

Figura 17 prezintă lanțul logistic invers pe baza locației produselor (punct de vânzare sau centru de distribuție) și organizația logistică utilizată pentru livrare (centru de distribuție sau livrare directă în magazin).

Organizarea necesară pentru a opri distribuția și vânzarea în continuare și pentru a identifica locațiile și cantitățile în stocuri ce trebuie returnate va depinde de nivelul de adoptare a automatizării în administrarea lanțului de distribuție. Opțiunile practice pentru logistica inversă pot include:

- colectarea de către furnizor;
- colectarea de către furnizorul de servicii logistice terț;

- colaborarea între furnizor și detailist în vederea returnării stocurilor de la magazine la centrele de distribuție ale detailistului pentru a fi colectate;
- colectarea de către forțele de vânzare.

Poate fi oportună distrugerea cutiilor desfăcute din stoc la magazin și acceptarea unei solicitări administrative pentru pierderile respective și colectarea numai a cutiilor complete, nedesfăcute din stocul nevândut.

Măsurarea adecvată a cantităților produse și distribuite față de cantitățile trecute în carantină și colectate de la clienți va ajuta la evaluarea riscului volumelor cumpărate ce au ajuns la consumatori.

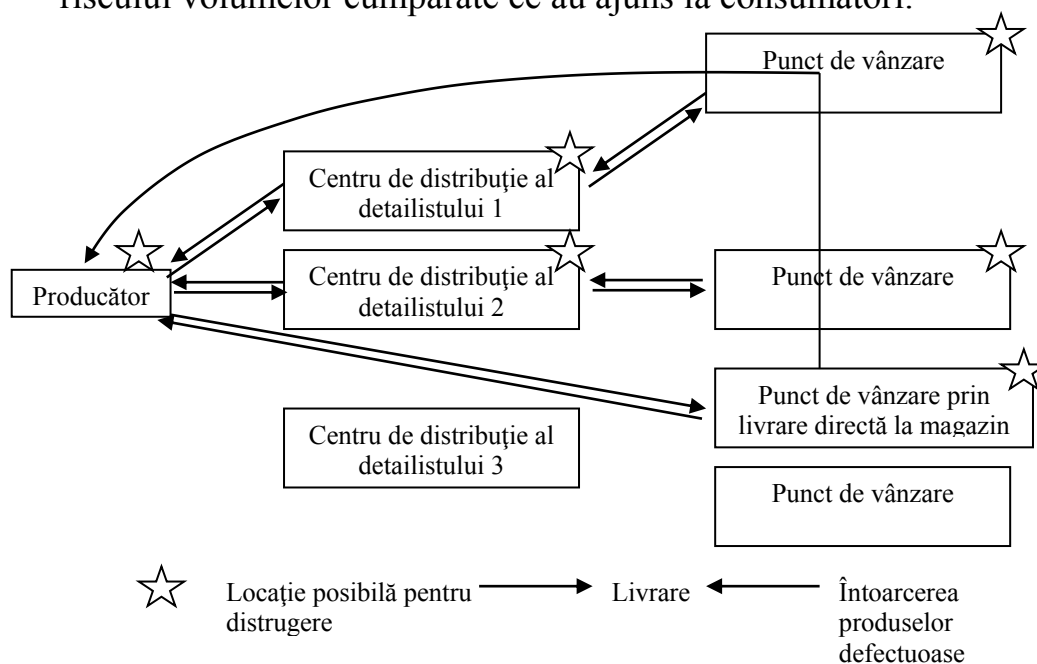


Figura 2.4. Lanțul logistic invers pentru retragere/colectare

Natura defectului de fabricație va determina acțiunea de întreprins. Dacă produsul este nesigur și trebuie distrus, această operație trebuie îndeplinită cu respectarea reglementărilor pentru protecția mediului în domeniul managementului deșeurilor și reciclării ambalajelor.

Comunicarea în eventualitatea unui incident sau crize

Succesul gestionării unei situații sensibile depinde de calitatea comunicării dintre părțile implicate și a informațiilor partajate între aceste părți. Sunt mai multe niveluri de comunicare și informații necesare:

- comunicarea internă între toate diviziile, fabricile, depozitele, departamentele IT ale întreprinderilor implicate;
- comunicări externe între toți partenerii de afaceri implicați (clienți, furnizori de servicii logistice, co-ambalatori etc.);
- comunicarea cu autoritățile;

- comunicarea cu media.

În funcție de acoperirea incidentului/crizei, nivelurile de comunicare de trebuie inițiate și informațiile necesare sunt diferite. Procedura corectă de urmat constă în planul intern al întreprinderii, care prevede pașii de urmat, persoanele de contact, responsabilul cu comunicarea, scenariile de luat în considerare, nivelul informațiilor și comunicării și orarul de acțiune.

Bibliografie

1. Prof. dr. Popa, Virgil “*Managementul calității bunurilor de consum*”, Editura Macarie, Târgoviște, 2000.
2. ECR – Europe- Using Traceability in the Supply Chain Consumer Safety Expectation ECR-Europe.
3. Prof. dr. Popa, Virgil “*Modelul global ECR privind trasabilitatea pe lanțul de distribuție*”, Sesiunea de comunicări științifice “Contribuția majoră a lui J.M.Juran la managementul calității”, Târgoviște, 4-5 iunie 2004, Universitatea Valahia din Târgoviște, Editura „Valahia University Press”, 2004.
4. Prof. dr. Popa, Virgil; Lect. drd. Manea, Iuliana “*Implementarea celor mai bune practici manageriale în trasabilitatea produselor alimentare Global Food Safety*”, Sesiunea de comunicări științifice “Contribuția majoră a lui J.M.Juran la managementul calității”, Târgoviște, 4-5 iunie 2004, Universitatea Valahia din Târgoviște, Editura „Valahia University Press”, 2004.
5. Prof. dr. Popa, Virgil “*Managementul lanțului de distribuție*”, Calita – Revista calității în industria alimentară, nr. 32/8 și nr. 33/9, 2005.
6. Prof. dr. Popa, Virgil „*Trasabilitatea produselor pe lanțul de distribuție (Supply Chain)*”, Calita – Revista calității în industria alimentară, nr. 47 și nr. 48/2005.
7. Prof. dr. Popa, Virgil “*Managementul crizelor alimentare*”, Simpozionul “Managementul calității produselor alimentare”, Universitatea Valahia din Târgoviște, 17-1/8 iunie 2005, Editura “Valahia University Press”, 2005.
8. Prof. dr. Popa, Virgil; Ec. Ionescu, Aurelian “*Aplicații ale tehnologiei informației și comunicațiilor în trasabilitatea produselor alimentare*”, Simpozionul “Managementul calității produselor alimentare”, Universitatea Valahia din Târgoviște, 17-1/8 iunie 2005, Editura “Valahia University Press”, 2005.
9. *** www.juran.ro

Capitolul 2 - Standarde manageriale globale privind siguranța alimentară