

# PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS

---

«La clientela no espera que seas perfecto. Espera que arregles las cosas cuando algo sale mal».

-Donald Porter-

---



**J. Leandro López s.l.**  
agencia de transportes

<https://www.jleandro.com/>

# Índice

Compromiso

Introducción

Responsabilidad de J. Leandro López, S.L.

Obligaciones de J. Leandro López, S.L.

Retirada de Productos

Gestión de Alertas y Crisis

Situaciones de Riesgo

- Gestión de alertas y crisis alimentaria
- Gestión de incidentes, accidentes, retrasos y situaciones de emergencia en el transporte
- Gestión de sabotaje o falta de carga

Plan de Comunicación en situaciones de crisis

Referente Legislativo

**J. Leandro López S.L.**

Agencia de Transporte de Mercancías

**J. Leandro López S.L.** considera la seguridad alimentaria como un aspecto fundamental de la salud pública, y la inocuidad de los alimentos es un tema que desde hace años se ha convertido en un factor que preocupa tanto a las personas consumidoras como a las empresas de este sector.

Por ello se implanta esta iniciativa, encaminada a orientar a los diferentes operadores que intervienen en la cadena de alimentos, sobre los procedimientos a seguir en la gestión de una crisis y para la retirada de productos y adecuada comunicación con los consumidores y autoridad competente.

Nuestra empresa cuenta con sus propios procedimientos documentados a llevar a cabo y las acciones que sean aplicables a cada circunstancia, con la finalidad de eliminar los posibles riesgos para la seguridad causados por productos alimenticios perjudicados.

Este Protocolo 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.

**J. Leandro López S.L.** tiene la plena confianza de que el esfuerzo empleado en su elaboración se verá recompensado por el buen uso y bienestar común, por ello se compromete a la ejecución del procedimiento indicado.

*EL EJIDO, 2022*

*Dirección*

**J. Leandro López S.L.** como empresa que interviene en la cadena alimentaria considera que no tiene motivos para pensar que alguno de los alimentos que está bajo su responsabilidad no cumple los requisitos de seguridad, procederá inmediatamente a su retirada y recuperación del mercado, e informará de forma efectiva y precisa a las autoridades competentes y a las personas consumidoras 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) Nº 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 nuestra empresa 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 este Plan pretenden ser simples para que todos los operadores que intervengan en la cadena alimentaria las adopten como una referencia voluntaria y las adapten a las características particulares de su sistema.

Todos los actores de empresas alimentarias (que hayan importado, producido, transformado, fabricado o distribuido un alimento) están cubiertos por las disposiciones del artículo 19, del Reglamento (CE) Nº 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.

### RESPONSABILIDAD DE J. LEANDRO LÓPEZ, S.L.

- **Tener implantado un sistema de trazabilidad:** El artículo 18 del Reglamento (CE) Nº 178/2002 exige tener implantado un sistema de trazabilidad documentado y ponerlo a disposición de la Autoridad competente si ésta así lo solicita.
- **Disponer de la información necesaria:** La exigencia de trazabilidad debe confiarse a la responsabilidad de cada empresa de la cadena alimentaria. **J. Leandro López S.L.** debe recopilar y archivar la información relevante para garantizarla.
- **Colaborar con las Autoridades Competentes:** Nuestra empresa proporcionará toda la ayuda necesaria para garantizar que los controles oficiales efectuados por la autoridad competente puedan realizarse de manera eficaz. Se encargará, en particular, de presentar cualquier documentación o registro que la autoridad competente considere necesario para valorar la situación:
  1. Se informará inmediatamente de ello a las autoridades competentes, así como de las medidas adoptadas para prevenir los riesgos.
  2. 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 **J. Leandro López S.L.** considera o tiene motivos para pensar que alguno de los productos que ha distribuido no cumple los requisitos de seguridad de los alimentos, deberá aplicar procedimientos que permitan:
  - a. Proceder inmediatamente a su retirada dentro de los límites físicos de su organización.
  - b. Informar a las autoridades competentes y al resto de empresas con las que haya intercambiado ese producto.

**J. Leandro López S.L.** tiene como objetivo, y obligación legal, distribuir 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 la empresa **J. Leandro López S.L.** debe estar preparada 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 las empresas del sector alimentario 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.

«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 puede tener lugar en cualquier etapa de la cadena alimentaria.
- 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 producto se aplica siempre que se cumplen los dos criterios acumulativos siguientes:

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

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

**A. El alimento no cumple con las disposiciones legales comunitarias:**

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.

**B. El alimento cumple con las disposiciones comunitarias específicas que regulen su seguridad, pero hay motivos para pensar que no es seguro.**

Si **J. Leandro López S.L.** 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.

**2. Para proceder a una retirada, un alimento ha sido comercializado y ha dejado de estar sometido al control inmediato de la empresa.**

Sólo se procederá a la retirada cuando el producto en cuestión haya dejado de estar sometido al control inmediato de la empresa productora 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.

En caso de darse esta situación, la actuación de **J. Leandro López S.L.** parte de exigir a la empresa alimentaria productora 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.

Por ello, es necesario proceder a la **NOTIFICACIÓN A LAS AUTORIDADES COMPETENTES E INFORMACIÓN A LOS/AS CONSUMIDORES**

El primer paso a seguir por nuestra empresa ante la gestión de una crisis es la creación de un **Comité Interno** para el manejo de la crisis, y para actuar rápidamente en casos de una incidencia. Por ello debe estar completamente preparado para realizar su función satisfactoriamente. Sus responsabilidades serán: Responder lo antes posible al llamado de emergencia, poseer capacidad de resolver y apoyar durante la crisis y cumplir sus responsabilidades. Este Comité funcionara con las personas y las funciones designadas por la Dirección, **Juan Leandro López Muñoz**, principal representante de la gestión de alertas y crisis por su condición de director de la empresa. Y será apoyado por la persona de administración designada.

Los integrantes del Comité serán:

<b>Juan Leandro López Muñoz</b> <b>Cargo:</b> Director de J. Leandro López, S.L. <b>Teléfono:</b> INCLUIR SU MOVIL <b>Fax:</b> 950580969 <b>Teléfono ofician:</b> 950 581711 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:info@jleandro.com">info@jleandro.com</a>	<b>Mª Ángeles Hidalgo Martín</b> <b>Cargo:</b> Jefa de Administración <b>Teléfono:</b> incluir su móvil <b>E-mail:</b> <a href="mailto:administracion@jleandro.com">administracion@jleandro.com</a>
<b>Juan Leandro López Muñoz</b> <b>Cargo:</b> Director de J. Leandro López, S.L. <b>Teléfono:</b> INCLUIR SU MOVIL <b>Fax:</b> 950580969 <b>Teléfono ofician:</b> 950 581711 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:info@jleandro.com">info@jleandro.com</a>	<b>Leandro López Hidalgo</b> <b>Cargo:</b> Administración <b>Teléfono:</b> xx <b>Teléfono oficina:</b> 950 581711 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:administracion@jleandro.com">administracion@jleandro.com</a>

Trabajarán de acuerdo a este organigrama:



Se deberá afrontar las siguientes actuaciones cuando ocurra un incidente:

- **Informar a las autoridades competentes.**
- **Conocer la naturaleza del incidente.**
- **Localizar el producto afectado (si lo hubiera)**
  - **Adoptar medidas correctoras**
- **Informar a otros operadores económicos**
- **Realizar un informe post incidente y sacar conclusiones**

En este Plan vamos a desarrollar los procedimientos de actuación para tres situaciones de crisis que pueden afectar a nuestra cadena de trabajo.



En nuestra empresa la función de comunicación y coordinación de las situaciones de riesgo corresponde a Don **Juan Leandro López Muñoz**, con DNI 08907520-B, como Director de la empresa.

A continuación, se desarrolla cada una de estas situaciones de riesgo y su proceso de actuación.

## 1. GESTIÓN DE ALERTAS Y CRISIS ALIMENTARIA

A pesar de que **J. Leandro López S.L.** tiene como base principal la seguridad e inocuidad de las mercancías, 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 ello, **J. Leandro López S.L.** está 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, clasificación y diagnóstico** 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 una empresa proveedora.
- Información publicada en los medios de comunicación.

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

### 2. Clasificación

Para ello se pueden emplear diferentes estrategias como, por ejemplo:

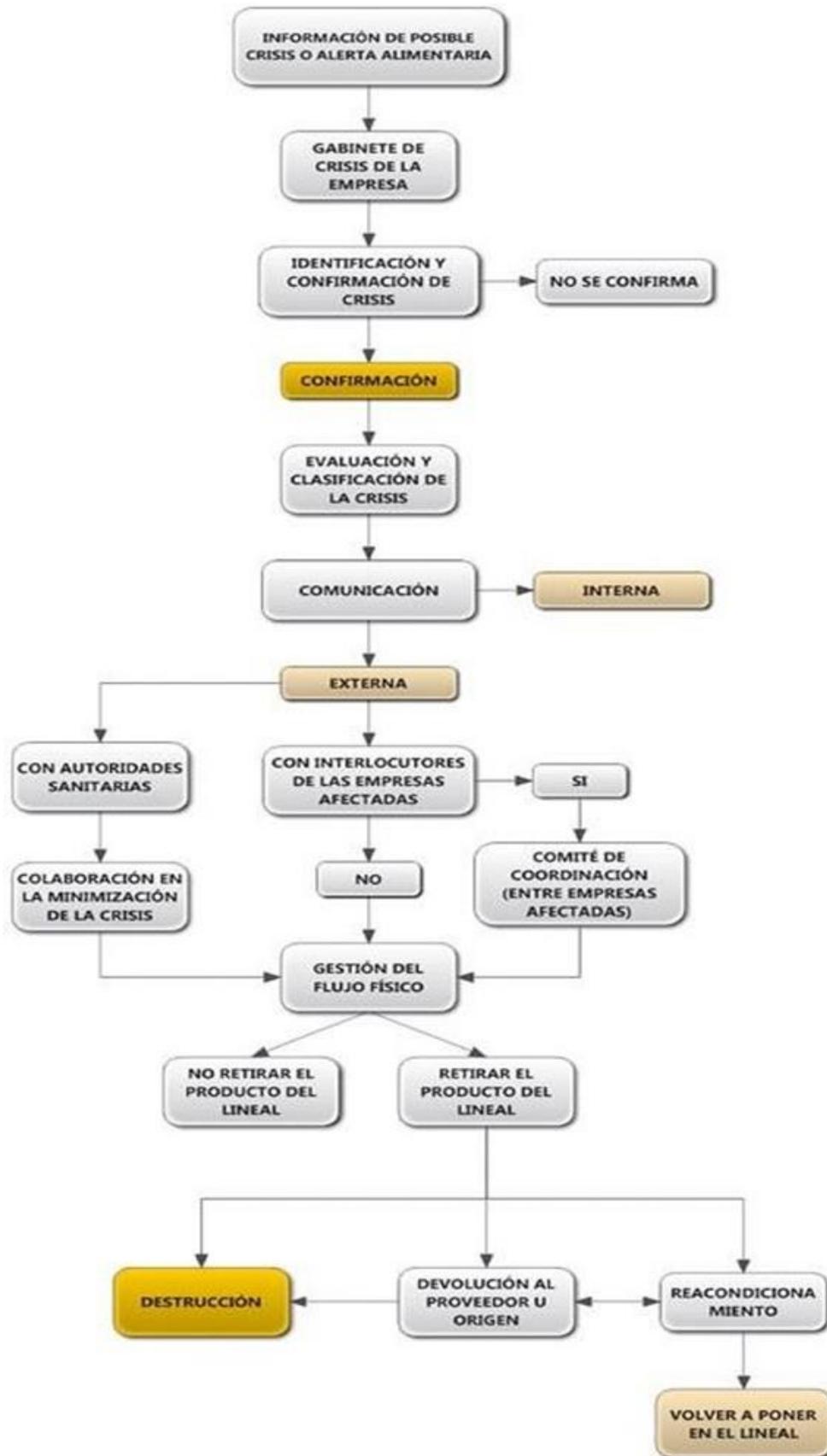
- En función del riesgo para la salud:
  - Riesgo real.
  - Riesgo potencial.
  - No existe riesgo.
- En función de la extensión geográfica:
  - Internacional.
  - Nacional.
  - Local.
- Según la presencia en la opinión pública:
  - Presencia en la opinión pública.
  - No presencia en la opinión pública.

### 3. Diagnóstico

Una vez reunido el Comité de Crisis, es necesario responder una serie de preguntas que nos harán reflexionar acerca de los primeros pasos a tomar para abordar las crisis, estas preguntas serán contestadas en sesión por todo el Comité de Crisis:

- ¿Cuál es el problema?
- ¿Qué lo originó?
- ¿Cuál es nuestro grado de responsabilidad? ¿Por qué?
- ¿Qué les ha ocurrido a los productos transportados?
- ¿Qué cantidad de producto se ha visto afectada?
- Posibles causas del problema
- ¿Pudo evitarse esta situación?
- Solicitar también a nuestros proveedores respuesta a nuestras preguntas y exigir responsabilidades.

El diagrama de flujo será el siguiente:



## 2. GESTIÓN DE INCIDENTES, ACCIDENTES, RETRASOS Y SITUACIONES DE EMERGENCIA EN EL TRANSPORTE

En la gestión de este proceso es principal diferenciar las diferentes situaciones:

- **Incidentes:** suceso que tiene lugar de manera imprevista, sin provocar daño físico a personas o cosas materiales.
- **Accidente:** Un accidente es un acontecimiento repentino e inesperado que suele tener consecuencias negativas, y daños personales o sobre cosas materiales.
- **Retrasos:** hecho o circunstancia que provoca que la mercancía no llegue en el tiempo acordado a su destino, sino más tarde.
- **Situaciones de Emergencia en el transporte:** estas situaciones se entienden como averías mecánicas.

Para su gestión la Dirección de la empresa llevará a cabo una evaluación inicial del riesgo y tomará las acciones correctoras correspondientes a cada situación.

### Procedimiento:

- Se evaluará los daños producidos. Se establecerá nivel de necesidades y prioridades.
- Se definirá los puntos o zonas de atención y/o traslado de afectados, y vehículos.
- Definición, organización, implantación y gestión de la estructura básica para garantizar la reanudación y la prestación del servicio inicial contratado por la clientela. Realización de todas aquellas acciones encaminadas a conseguir la vuelta y recuperación de servicios previos.

### 3. GESTIÓN DE SABOTAJE O FALTA DE CARGA

Es fundamental comenzar conociendo lo que se entiende por sabotaje de la mercancía transportada:

- **Sabotaje:** se considera un daño o destrucción que se hace intencionadamente en un servicio, una instalación, un proceso, etc. Así mismo, es considerado un entorpecimiento intencionado y malicioso de una actividad.

Dentro de estas indicaciones se pueden producir sabotajes de la mercancía transportada entre otros, y por ello, es necesario una actuación directa por parte de nuestra empresa.

Reacciones ante sabotaje o falta de carga:

- ✓ Pasos principales a tener en cuenta, responsabilidad de la Dirección de la empresa:
  - Identificar el sabotaje o recuento de la falta de carga.
  - Informar a las fuerzas de seguridad si es preciso.
  - Aislar la situación del resto de servicios.
  - Inspeccionar, de la mano de personal cualificado, en busca de otros indicios sospechosos.
  - Atender el incidente, buscando la solución adecuada según situación referente.
  - Declarar la solución y resolución a agentes implicados.
  - Volver a la normalidad.

A efectos de poder efectuar una adecuada comunicación del riesgo, este protocolo debe 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 activará un procedimiento de comunicación del riesgo, en aquellos supuestos en que la información disponible pueda constatar:

- Que se trata 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.

### **Mensajes genéricos:**

- “La empresa **J. Leandro López, S.L.** pondrá a disposición personal o medios especializados para la pronta recuperación de la situación o personas afectadas”.
- “La empresa **J. Leandro López, S.L.** correrá con los daños causados”
- “No sabemos cómo pudo ocurrir este lamentable hecho, pero estamos seguros que lo podremos solucionar e identificar lo antes posible”
- “Nuestros clientes deben estar confiados que siempre les daremos productos de gran calidad, así como nuestro servicio de transporte”
- “La empresa **J. Leandro López, S.L.** se preocupa por el bienestar y salud de nuestros clientes/consumidores por ello atenderá, junto a la empresa proveedora de estos productos, los casos relacionados con productos en mal estado”
- “La empresa **J. Leandro López, S.L.**, se responsabiliza por la difusión e información de los hechos ocurridos, para con sus clientes, por eso se hace un llamamiento a los medios y público en general, a no especular hasta saber a ciencia cierta que desató la crisis, y esto pasará hasta que se tengan análisis y otras pruebas médicas de los productos”.

#### **Herramientas:**

- Comunicados de prensa
- Entrevistas
- Comunicado vía redes sociales

### **2. RESPONSABLE DE LA INICIACIÓN DE LA COMUNICACION**

La persona responsable de comunicación del Comité de Crisis, tras recabar la información necesaria, sería la encargada de preparar el comunicado.

En nuestra empresa esta función corresponde a Don **JUAN LEANDRO LÓPEZ MUÑOZ**, con DNI 08907520B, como Director de la empresa.

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/as:** 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.

##### **Mensajes genéricos:**

- “La empresa **J. Leandro López, S.L.** pondrá a disposición personal o medios especializados para la pronta recuperación de la situación o personas afectadas”.
- “La empresa **J. Leandro López, S.L.** correrá con los daños causados”
- “No sabemos cómo pudo ocurrir este lamentable hecho, pero estamos seguros que lo podremos solucionar e identificar lo antes posible”
- “Nuestros clientes deben estar confiados que siempre les daremos productos de gran calidad, así como nuestro servicio de transporte”
- “La empresa **J. Leandro López, S.L.** se preocupa por el bienestar y salud de nuestros clientes/consumidores por ello atenderá, junto a la empresa proveedora de estos productos, los casos relacionados con productos en mal estado”
- “La empresa **J. Leandro López, S.L.** se responsabiliza por la difusión e información de los hechos ocurridos, para con sus clientes, por eso se hace un llamamiento a los medios y público en general, a no especular hasta saber a ciencia cierta que desató la crisis, y esto pasará hasta que se tengan análisis y otras pruebas médicas de los productos”.

##### **Herramientas:**

- Comunicados de prensa (concretar fecha, hora y lugar)
- Entrevistas (seleccionar medios)
- Comunicado vía on line o a través de redes sociales (seleccionar qué redes)

- 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



**Centro Empresarial CIM C/ Leonardo Da Vinci N°1 1º12, 04700 El Ejido (Almería)**

**E-mail: [info@jleandro.com](mailto:info@jleandro.com)**

**Teléfono: 950581711**