

Programa de Capacitaciones 2026

“Iniciativas por el Desarrollo de Competencias Laborales en la Industria Panameña”

Seminario - Taller

Gestión de Crisis & Recall

Información General del Curso

Fecha: 5 y 6 de mayo de 2026

Horario: 9:00 a.m. – 1:00 p.m.

Duración del curso: 8 horas

Modalidad: Virtual – ZOOM

Expositor: Ing. Rita Quintero

Perfil del participante

Dirigido a profesionales de la industria alimentaria que desempeñan roles en:

- Aseguramiento y control de calidad.
- Inocuidad alimentaria.
- Producción y planta.
- Logística y distribución.
- Comercial y servicio al cliente.

Objetivo General

- Comprender el impacto técnico y operativo de una crisis en la industria alimentaria.
- Identificar vulnerabilidades, evaluar riesgos y activar un plan de gestión de crisis.
- Implementar correctamente un programa de trazabilidad y retiro basado en requisitos globales.

Contenido:

- **SECCIÓN 1—Fundamentos de Gestión de Crisis & Requisitos Internacionales.**

- 1.1 Introducción a la Gestión de Crisis.

- Definiciones técnicas de crisis alimentaria.
- Tipos de crisis: inocuidad, calidad, fraude, regulatorio, comunicación, reputación.
- Impacto operativo y comercial.
- Componentes del sistema de respuesta.

- 1.2 Marco regulatorio y estándares globales.
- GFSI: requisitos transversales.
 - Codex Alimentarius: requisitos de trazabilidad y retiro.
 - ISO 22000, 22301 (continuidad operativa) y 9001 (gestión de procesos).
 - Integración con programas prerrequisitos (BPM, POES, control de proveedores).

- 1.3 Comité de Crisis y Roles Clave dentro de la Planta.
- Organización interna.
 - Funciones técnicas, legales y comunicacionales.
 - Activación y desactivación del comité.

• **SECCIÓN 2 — Trazabilidad como Base del Retiro y la Gestión de Riesgos.**

- 2.1 Trazabilidad: Fundamentos Clave.
- Conceptos esenciales de trazabilidad interna y externa.
 - Relación con prerrequisitos de sistema de calidad.
 - Trazabilidad hacia atrás, interna y hacia adelante.

- 2.2 Evaluación del Alcance según estándares internacionales.
- Codex, GFSI.
 - Retos en cadenas multisitio y multiproducto.

- 2.3 Componentes del Programa de Trazabilidad.
- Definición de alcance.
 - Identificación de lotes.
 - Registros críticos del programa.
 - Validación de la trazabilidad.

- 2.4 Ensayos de Trazabilidad.
- Cálculo de efectividad.
 - Errores comunes detectados en auditorías.
 - Indicadores técnicos de desempeño.

• **SECCIÓN 3 — Programa de Retiro Alimentario (Recall) y Árbol de Decisiones.**

3.1 Conceptos Clave para Entender el Recall.

- Tipos de retiro: preventivo, voluntario, obligatorio.
- Categorías de riesgo.
- Subtipos: retiro total, parcial, por cliente, por mercado.

3.2 Árbol de Decisiones para Activar un Retiro.

- Preguntas críticas.
- Matriz de daño vs. exposición.
- Determinación técnica del nivel de retiro.

3.3 Componentes del Programa de Retiro.

- Evaluación de impacto.
- Activación del comité.
- Contención.
- Contacto con clientes.
- Notificación a autoridades.
- Registros exigidos.

3.4 Cálculo de la Efectividad del Retiro

- Porcentajes de recuperación.
- Indicadores aceptables en estándares internacionales.
- Documentación requerida en auditorías (IFS, BRCGS, SQF).

• SECCIÓN 4 — Respuesta, Comunicación, Recuperación y Mejora Continua.

4.1 Comunicación en Crisis.

- Comunicación interna y externa efectiva.
- Relación con prensa, clientes y reguladores.
- Diseño de mensajes técnicos sin comprometer investigación.

4.2 Respuesta Inmediata.

- Contención, segregación y bloqueo de inventario.
- Coordinación con autoridades y organismos de certificación.
- Verificación del riesgo residual.

4.3 Recuperación Operativa y Reputacional.

- Acciones para restablecer la producción.
- Revisión post-crisis (After Action Review).
- Lecciones aprendidas.
- Integración a planes preventivos.

4.4 Verificación, Validación y Simulacros.

- Cómo planificar simulacros efectivos.
- Requisitos para auditorías GFSI.
- Indicadores de mejora continua.

Acerca del Expositor

Ing. Rita Quintero

Ingeniera en Alimentos, con Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia Estratégica y un Máster en Dirección de Operaciones en España, además de una especialización en Operations Management en The George Washington University.



Cuenta con más de 10 años de experiencia en la industria alimentaria, desempeñándose como auditora, asesora y capacitadora en temas de inocuidad, calidad y sistemas de gestión, trabajando en múltiples países de América Latina, el Caribe, Estados Unidos y Europa.

Es especialista en BPM, SSOP, HACCP, FSSC 22000, BRC, IFS, SQF, ISO 9001 y normas GFSI, con amplia trayectoria realizando auditorías externas para cadenas de restaurantes y proveedores internacionales, incluyendo Yum! Brands y NSF International.

Ha liderado proyectos de implementación de sistemas de gestión, desarrollado y dictado capacitaciones técnicas, y participado como ponente en congresos de ingeniería de alimentos. Actualmente colabora con Agro & Food Integrity Internacional y NSF International, realizando auditorías, consultorías e inspecciones en la región.