



Compartiendo  
protocolos,  
experiencias y  
conocimientos sobre  
la gestión y  
comunicación de  
crisis alimentarias



Este informe se ha elaborado dentro del grupo de jefes de Agencias de la Unión Europea (HoA), por un grupo de trabajo compuesto por 17 Estados miembros, coordinados y dirigidos por la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), España.

**BELGIUM**, Federal Agency for the Safety of the Food Chain (FASFC); **BULGARIA**, Bulgarian Food Safety Agency; **CROATIA**, Veterinary and Food Safety Directorate. Ministry of Agriculture; **CYPRUS**, State General Laboratory Food Safety Council. Ministry of Health; **DENMARK**, Danish Veterinary and Food Administration. Ministry of Food, Agriculture and Fisheries; **ESTONIA**, Veterinary and Food Board, Ministry of Agriculture; **FINLAND**, Finnish Food Safety authority (EVIRA); **FRANCE**, French Agency for Food, Environmental and Occupational Health & Safety (ANSES); **GERMANY**, Federal Institute for Risk Assessment (BfR) and Federal Office of Consumer Protection and Food Safety(BVL); **GREECE**, Controls Directorate. Hellenic Food Authority; **IRELAND**, Food Safety Authority of Ireland (FSAI); **ITALY**, Directorate General of Food Hygiene Safety and Nutrition. Ministry of Health; **NETHERLANDS**, Food and Consumer Product Safety Authority (NVWA); **POLAND**, Chief Sanitary Inspectorate (GIS).Ministry of Health; **SPAIN**, Spanish Agency for Consumer Affairs, Food Safety and Nutrition (AECOSAN); **SWEDEN**, National Food Agency; **UNITED KINGDOM**, Food Standards Agency (FSA).

#### **Edita**

©Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)

NIPO: 690-14-001-8

# Índice

Resumen	5
Introducción	5
Objetivos	5
Términos de referencia y metodología	6
Términos de referencia	6
Miembros del grupo de trabajo	7
Cronología del trabajo	8
Resumen de la información obtenida en los cuestionarios	8
Protocolos	8
Incidentes pre-crisis	9
Definición de crisis alimentaria	10
Declaración de crisis: nivel nacional/europeo y canales de información de crisis	11
Activación del protocolo	13
Gestión de crisis	14
Lecciones aprendidas	18
Comunicación	19
Consideraciones clave para la gestión	21
Preguntas adicionales	22
Conclusiones y recomendaciones	23
Lecciones aprendidas	26
Comunicación	27
Consideraciones clave durante la gestión	28
Anexos	28
Referencias	28
Legislación	29

**Abreviaturas**

FC: Foro Consultivo de la EFSA

BfR: Instituto Federal Alemán de Evaluación de Riesgos

BVL: Oficina Federal de Seguridad Alimentaria y Protección al Consumidor

EFSA: Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria.

EWRS: Sistema de alerta y respuesta rápidas

FAO: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura

EEA: Explotadores de empresas alimentarias

FSA: Agencia Británica de Seguridad Alimentaria

FSAI: Autoridad Irlandesa de Seguridad Alimentaria

OAV: Oficina Alimentaria y Veterinaria (DG SANCO)

HoA: Jefes de Agencias Europeas de Seguridad Alimentaria

PII: Plataforma de intercambio de información

INFOSAN: Red Internacional de Autoridades de Inocuidad de los Alimentos

EM: Estado miembro de la Unión Europea.

ER: Evaluación de riesgos

RASFF: Sistema de alerta rápida para alimentos y piensos

PNT: Procedimientos normalizados de trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud

MGT: Miembros del grupo de trabajo

## Resumen

Los Estados miembros disponen de protocolos de asistencia para las situaciones de respuesta a crisis alimentarias, cuyos objetivos generales son optimizar la gestión de crisis, minimizar los perjuicios económicos para la salud y proporcionar información adecuada a los consumidores. Dada la diversidad de los sistemas nacionales de seguridad alimentaria de los distintos Estados miembros de la UE, sería muy recomendable armonizar los planes de respuesta ante crisis alimentarias con directrices generales comunes.

El presente informe tiene como objetivo compartir las experiencias y perspectivas de dieciocho organizaciones de diecisiete Estados miembros sobre los protocolos de gestión y comunicación. De esta forma, se aumenta la transparencia de estos protocolos, se favorece la armonización y uniformidad de las acciones y se mejora la información que llega a los consumidores gracias a políticas de comunicación más efectivas.

Para obtener la información de los Estados miembros, el grupo de trabajo ha diseñado un cuestionario cuya estructura refleja las distintas etapas de los tres aspectos del análisis de riesgos ante crisis alimentarias: la evaluación del riesgo, la valoración del riesgo y la comunicación del riesgo. A partir del análisis de la información recabada y de las experiencias y perspectivas compartidas por los Estados miembros, el grupo de trabajo puede extraer conclusiones y hacer recomendaciones relativas al proceso de gestión y comunicación de crisis alimentarias.

## Introducción

Una crisis alimentaria puede tener consecuencias graves para la salud. También puede despertar alarma social y tener un efecto negativo para los operadores económicos. Por lo tanto, es de vital importancia que, antes de que ocurra, se pongan en marcha procedimientos consensuados que garanticen una gestión óptima, la minimización de los daños y la transmisión de información clara y adecuada a los consumidores.

Sucesos recientes que han tenido lugar en la Unión Europea, como el brote de E. coli de Alemania y Francia, el escándalo mundial de las dioxinas o incluso el caso de la carne de caballo, apuntan claramente a la necesidad de implantar protocolos que garanticen la gestión de crisis alimentarias a través de criterios universales.

En la práctica, muchos de los Estados miembros disponen de planes documentados para la evaluación, la gestión o la comunicación del riesgo durante episodios de crisis alimentarias. Sin embargo, estos planes o protocolos son de diversa índole: o forman parte de los planes nacionales de contingencia o consisten en protocolos nacionales de gestión o PNT. En algunos casos, ni siquiera existen.

Los protocolos diseñados para las situaciones de crisis alimentarias tienen como objetivo asistir a los Estados miembros a la hora de implementar, en consonancia con los tres elementos del análisis del riesgo, procedimientos o planes nacionales de intervención durante las crisis alimentarias. Debido a que los sistemas nacionales de seguridad alimentaria de los distintos Estados miembros son bastante diversos, sería muy recomendable llevar a cabo un proceso de armonización a partir de directrices generales comunes.

## Objetivos

Este grupo de trabajo fue organizado con el objetivo de intercambiar experiencias, puntos de vista así como protocolos y prácticas actuales de gestión de crisis alimentarias. Gracias a este ejercicio, se han aportado buenas prácticas e ideas útiles y compartido documentos, sugerencias y recomendaciones para poder afrontar mejor este tipo de situaciones. La posibilidad de compartir experiencias y perspectivas sobre este tipo de protocolos aporta transparencia y favorece, entre otros aspectos, la uniformidad de las acciones. El consumidor debería beneficiarse de esta transparencia, ya que permite desarrollar una comunicación más eficiente y efectiva en momentos en los que toda la atención se centra en los sistemas de control oficial y en las acciones de las autoridades competentes.

## Términos de referencia y metodología

### Terminos de referencia

El trabajo consistió en el análisis y recopilación de datos sobre los protocolos de evaluación, gestión y comunicación que los Estados miembros emplean durante las situaciones de crisis alimentarias y en el establecimiento de un marco que permitiera compartir puntos de vista sobre diferentes aspectos de los protocolos así como experiencias en la implementación y ejecución de los protocolos mencionados.

La base legislativa en la que se apoyó el grupo es la siguiente:

- Reglamento (CE) n.º 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y requisitos generales de la legislación alimentaria y se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (DO L 31, 01/02/2002)
- Reglamento (CE) n.º 882/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los animales (DO serie L 191, 28/05/2004)
- Decisión 2004/478/CE de la Comisión, de 29 de abril de 2004, relativa a la adopción de un plan general de gestión de crisis en el ámbito de los alimentos y de los piensos (DO L 160, 30/04/2004).

Asimismo, para llevar a cabo el análisis, se emplearon directrices y principios básicos reconocidos internacionalmente y se estudió si se tenían en cuenta varios aspectos como:

- unidad de acción
- agilización de la toma de decisiones
- proporcionalidad y transparencia
- colaboración y coordinación de todas las partes implicadas
- información clara en respuesta a la situación
- pautas de comunicación
- consideración de los requisitos legales
- uso de principios de gestión preventiva y de la incertidumbre.

## Miembros del grupo de trabajo

Participantes del grupo de trabajo de gestión de crisis			
<b>Dirección y coordinación del trabajo: Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y nutrición (AECOSAN), España</b>			
País	Institución	País	Institución
ALEMANIA	a) Instituto Federal de Evaluación de Riesgos b) Oficina Federal de Seguridad Alimentaria y Protección del Consumidor (BVL)	FRANCIA	Agencia Francesa de Salud y Seguridad Alimentaria, Medioambiental y Laboral (ANSES)
BÉLGICA	Agencia Federal para la Seguridad de la Cadena Alimentaria (FASFC)	GRECIA	Dirección de Control. Autoridad Griega de Alimentación
BULGARIA	Agencia Búlgara de Seguridad Alimentaria	IRLANDA	Autoridad Irlandesa de Seguridad Alimentaria (FSAI)
CROACIA	Dirección de Seguridad Alimentaria y Veterinaria. Ministerio de Agricultura	ITALIA	Dirección General de Higiene y Seguridad Alimentaria y Nutrición. Ministerio de Sanidad
CHIPRE	Consejo de Seguridad Alimentaria del Laboratorio General Estatal. Ministerio de Sanidad	PAÍSES BAJOS	Autoridad de Seguridad Alimentaria y de los Productos de Consumo (NVWA)
DINAMARCA	Administración Danesa de Veterinaria y Alimentación. Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	POLONIA	Servicio General de Inspección Sanitaria (GIS). Ministerio de Sanidad
ESPAÑA	Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)	REINO UNIDO	Agencia de Seguridad Alimentaria (FSA)
ESTONIA	Consejo de Veterinaria y Alimentación. Ministerio de Agricultura	SUECIA	Agencia Nacional de Alimentación
FINLANDIA	Autoridad Finlandesa de Seguridad Alimentaria (EVIRA)		

## Cronología del trabajo

- Creación del grupo de trabajo (GT) (electrónicamente, antes de la aceptación de estos términos de referencia por parte de los diferentes EM interesados) (febrero de 2013).
- Reunión inicial en Madrid para concretar el trabajo que se va a llevar a cabo y diseñar la metodología del estudio, definir su calendario, entregables, papeles y responsabilidades así como el formato y el contenido del informe previsto (12 de marzo de 2013).
- Distribución del cuestionario y solicitud de información a los EM (25 de marzo de 2013).
- Recepción de los resultados del cuestionario e información (hasta el 24 de mayo de 2013).
- Elaboración del borrador del informe y presentación en la reunión de los JA (21 de junio de 2013).
- Reunión final del grupo de trabajo (7 de octubre de 2013).
- Propuesta para su autorización en la reunión de los HoA (3 de diciembre de 2013).

## Resumen de la información obtenida en los cuestionarios

El cuestionario fue cumplimentado por 18 organizaciones representantes de 17 Estados miembros. Los resultados de los cuestionarios fueron analizados y resumidos de la siguiente forma:

### Protocolos

#### ¿De qué documentos reguladores dispone su país/autoridad para la evaluación, gestión y comunicación en casos de crisis relacionadas con alimentos o piensos?

En general, a excepción de dos, todos los EM participantes en el grupo de trabajo disponen de algún documento formal para la evaluación, gestión y comunicación del riesgo en casos de crisis relacionadas con alimentos o piensos. A pesar de que utilizan distintos tipos de documentos (acuerdos de cooperación, planes nacionales de crisis, protocolos, procedimientos normalizados de trabajo, planes de contingencia, legislación, etc.), todos persiguen un objetivo común: una gestión adecuada de este tipo de situaciones tan complejas y especiales.

Por otra parte, el ámbito territorial de aplicación de los documentos puede diferir en función de la estructura organizativa de los controles de seguridad alimentaria de los EM. Por tanto, este puede ser nacional, regional o local.

#### ¿Cuentan con distintas organizaciones para la evaluación y la gestión del riesgo?

Cinco EM tratan, dentro de la misma institución, dos aspectos del análisis del riesgo: la evaluación y la gestión. En diez EM, existen instituciones distintas para la evaluación y la gestión del riesgo (más información en el Almanaque de Seguridad Alimentaria de la UE, en la página del BfR<sup>1</sup>).

<sup>1</sup><http://www.bfr.bund.de/cm/364/eu-food-safety-almanac.pdf>

En muchos de los casos en los que la evaluación y la gestión se llevaba a cabo dentro de la misma organización, se menciona la posibilidad de contar con un apoyo adicional y de hacer consultas sobre la evaluación del riesgo a otras organizaciones.

### ¿Cuál es su opinión sobre la Decisión 2004/478/CE de la Comisión?

De los diecisiete EM, diez coinciden en que la Decisión establece los principios generales de gestión de crisis relacionadas con alimentos y piensos y en que es una herramienta muy útil, que ayuda a los EM a desarrollar sus propios planes de gestión de crisis. Uno de los EM utiliza la Decisión, sin modificaciones importantes, como único protocolo durante las situaciones de crisis. Otro EM cree necesario que se aclare el momento, durante la crisis, en el que se debe activar la Decisión. Se piensa que la Decisión abarca el ámbito europeo y no se centra ni tiene en cuenta la complejidad de las diferentes estructuras organizativas de seguridad alimentaria existentes a nivel nacional.

Seis EM señalan que la Comisión nunca ha declarado una crisis ni empleado las pautas expuestas en la Decisión durante una situación de crisis. Además, dada la falta de experiencia en la aplicación de las directrices de la Decisión en la UE, algunos EM indican que es demasiado genérica, al igual que la definición de “crisis”, y que es difícil saber si es necesario implementar modificaciones o mejoras.

### ¿Hacen una diferenciación entre protocolos de gestión de crisis y planes de contingencia? ¿De cuál de ellos disponen?

Teniendo en cuenta las respuestas, la mayoría de los EM no diferencian estos dos conceptos. Diez EM no hacen diferenciaciones específicas entre los dos tipos de documentos, seis MGT sí hacen diferenciación y dos MGT mencionan que en sus protocolos cuentan con un plan de contingencia.

## Incidentes pre-crisis

### ¿Cuentan con una clasificación para los incidentes de nivel inferior a crisis? En caso afirmativo, faciliten una descripción detallada?

Tres de los diecisiete EM cuentan con una clasificación de incidentes de nivel inferior a crisis. Uno indica que en sus manuales nacionales se diferencian cuatro tipos: notificación, incidente, incidente grave y crisis. El segundo clasifica los incidentes en tres niveles de menor a mayor gravedad. El tercero incluye una definición de incidente consensuada con diferentes partes interesadas y lo clasifica como leve, medio o grave, categorías para las que también aporta definiciones.

Otro EM define actividades y criterios previos a la activación de su plan de gestión de crisis. Entre estas actividades previas, se incluye la recopilación de información para determinar la existencia de peligros naturales, el momento y el lugar del incidente, la población que podría estar expuesta, el alcance y la complejidad de los riesgos, la posibilidad de mayores implicaciones y datos sobre la cantidad y la disponibilidad y distribución de los alimentos y piensos así como de los consumidores.

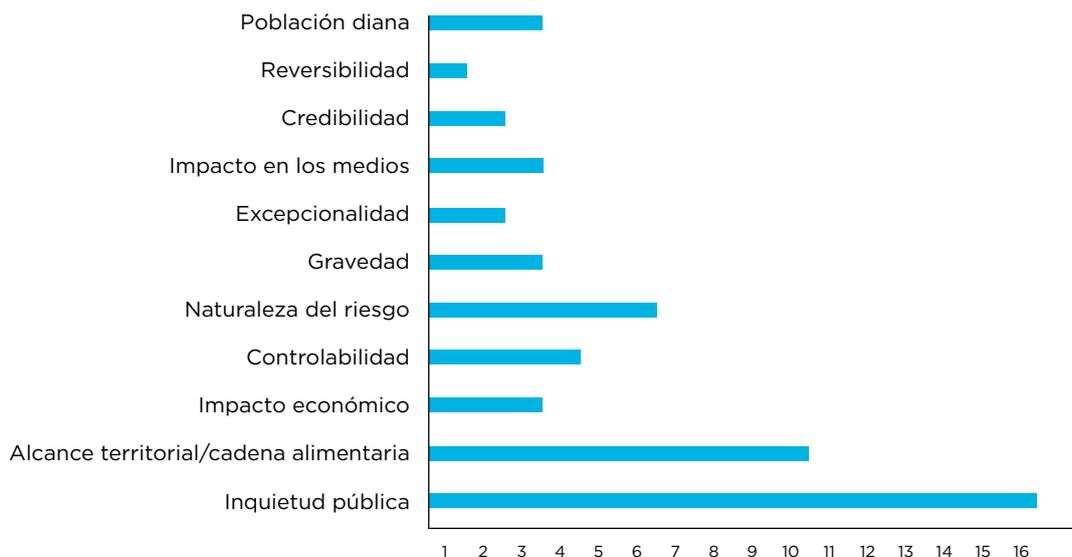
## Definición de crisis alimentaria

### ¿Qué factores consideran claves para activar o definir una situación de crisis?

No existe una definición o concepto claros con respecto a la naturaleza o características de una crisis alimentaria. Solo un EM define una crisis conforme a la definición de la Decisión 2004/478/CE. Un EM (FSA) cuenta con una elaborada matriz para la clasificación de incidentes con un aspecto añadido de “activadores”, cuyo objetivo es identificar el potencial de un incidente para convertirse en crisis. Los principales factores clave incluidos en la definición de crisis alimentaria se relacionan a continuación.

Dos EM no diferencian entre crisis y alerta y mencionan como única diferencia la presencia en el mercado de un alimento que supone un riesgo grave para la población.

**Figura 1.** Activadores de crisis alimentarias



En general, todos los EM están de acuerdo en que una crisis alimentaria implica una situación que provoca una gran inquietud pública. También se menciona con frecuencia el alcance territorial y la extensión a lo largo de la cadena alimentaria del riesgo, seguido del impacto económico, del hecho de que se trate de un riesgo emergente, de su controlabilidad, de la naturaleza del riesgo y de la gravedad, entre otros.

Otros factores a los que se hace referencia son el hecho de que cause incertidumbre, tenga un impacto político o suponga una amenaza para ciertos objetivos importantes.

### Entre los factores considerados clave, ¿se encuentra la percepción pública?

Todos los EM coinciden en que la percepción pública podría activar una situación de crisis y, por tanto, debería estar incluida entre los factores clave.

### ¿Es el fraude un factor clave?

Seis EM tratan el fraude como factor clave sin tener en cuenta otras consideraciones. Por el contrario, nueve EM señalan que, para que sea considerado como tal, deben existir pruebas de que afecte a la seguridad alimentaria. Dos EM, por su parte, consideran que esta decisión debe tomarse en función de cada caso.

### ¿Deberían incluirse en el RASFF los fraudes?

La mayoría de los EM (14) manifiestan su acuerdo con la inclusión de los casos de fraude en el RASFF, aunque tres EM ponen algunas condiciones, como la extensión a otros Estados miembros o, simplemente, que no exista otra alternativa adecuada.

Un EM está totalmente en desacuerdo, mientras que dos EM conciben su inclusión únicamente en caso de que se comprometa o se prevea que puede comprometerse la seguridad alimentaria.

Los motivos para la inclusión son, en su mayoría, las ventajas que ofrece el RASFF, como la rapidez, eficiencia y eficacia del sistema, aunque también la posibilidad de afectar a la seguridad alimentaria o, en última instancia, el hecho de que actualmente no se dispone de otras herramientas.

## Declaración de crisis: nivel nacional/europeo y canales de información ante situaciones de crisis

### ¿De qué forma incorporan la evaluación del riesgo a la consideración de crisis?

Todos los Estados miembros valoran la necesidad de la evaluación del riesgo para poder considerar un incidente como crisis. Algunos la incluyen en sus protocolos, aunque la forma en que lo hacen en nueve EM no está bien definida. Dos EM cuentan con organismos independientes para la evaluación del riesgo y se apoyan en ellos a la hora de considerar una situación de crisis. Cuatro EM incluyen a sus comités científicos dentro del protocolo de gestión de crisis y dos EM recurrirán a determinados expertos *ad hoc*.

### Durante la evaluación del riesgo inicial, ¿cuentan con pedir ayuda a la EFSA?

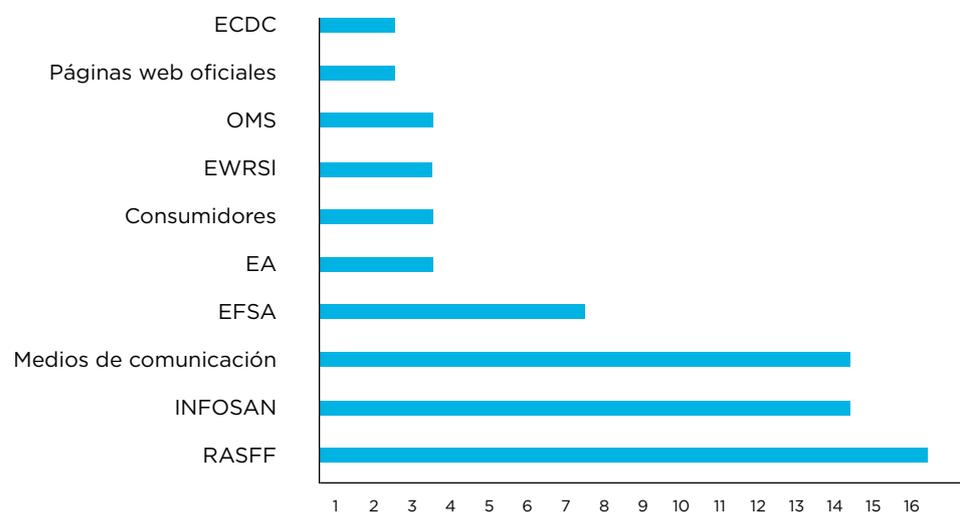
Todos los EM tienen en cuenta el valor de las herramientas y redes de evaluación de riesgos de la EFSA. Recurrir a la EFSA directamente no se menciona, excepto en el caso de un EM, que reconoce que recurrió a ella durante una crisis alimentaria reciente (FSAI). Las redes, la PII y el FC de la EFSA e incluso el apoyo científico de la EFSA dentro del ámbito de aplicación del RASFF se mencionan como formas de recurrir a la EFSA durante la ER inicial. Francia y Alemania, países que cuentan con organismos independientes para la evaluación de riesgos, no reconocen la ayuda de la EFSA para esta tarea y confían en sus

propias ER iniciales y no recurrirán a la EFSA en este sentido por limitaciones de tiempo. Un EM (Suecia) considera pedir ayuda a la EFSA durante las situaciones de crisis.

### ¿Qué canales de información (RASFF u otros) tienen en cuenta? ¿Consideran los medios de comunicación como un canal?

Se ha mencionado una gran variedad de canales de información que se tienen en cuenta. RASFF e INFOSAN son los canales de información más mencionados por los EM.

**Figura 2.** Canales de información



Una amplia variedad de canales son mencionados al menos por un EM: ECDC, OAV, OIE, RAPEX, SCOFCAH, SIENA, los cuerpos y fuerzas de seguridad y las autoridades competentes de terceros países.

Existe un extendido consenso a la hora de considerar los medios de comunicación como canal de información. Catorce EM recurren a esta fuente de información, que consideran valiosa, y señalan que, con frecuencia, es el canal más rápido e importante. Nueve EM mencionan la necesidad de que esta información sea verificada por fuentes oficiales y tres organizaciones no mencionan esta necesidad de verificación. Tres EM no creen que los medios sean una fuente fiable de información.

### ¿Cuentan con una única autoridad competente para declarar las situaciones de crisis?

Salvo dos excepciones, todos los EM representados por los MGT cuentan con un único organismo competente de la declaración de las situaciones de crisis alimentarias. Este organismo varía en función del EM y su estructura organizativa. Asimismo, todos los países

reconocen la necesidad de coordinar sus respuestas con otras autoridades. En aquellos casos en los que la naturaleza de la crisis sea muy grave, otras organizaciones pueden encargarse de la declaración. Además, algunos EM cuentan con organizaciones competentes distintas para los alimentos y los piensos y, por ende, de la declaración de crisis (véase el Almanaque de Seguridad Alimentaria de la UE, en la página del BfR)<sup>2</sup>.

## Activación del protocolo

### ¿De qué forma gestionan a los distintos organismos competentes de la activación del protocolo?

Aunque normalmente se establece una única autoridad competente para declarar las situaciones de crisis, la mayoría de los EM describen varias formas de colaboración para la activación del protocolo. La razón es que, en la mayoría de los casos, la gestión de la crisis implica a varios organismos o autoridades territoriales (regionales) y estos pueden ser o parecer de distinta naturaleza u origen. Esta colaboración se basa en procedimientos de trabajo, documentos de gestión de crisis, protocolos inter-agencias, acuerdos de cooperación, sedes nacionales de gestión de crisis o protocolos de respuesta a incidentes. En caso de que no existan protocolos de colaboración escritos, los EM se apoyarán en una comunicación bidireccional eficiente, redes de comunicación, acuerdos, así como en la coordinación con las autoridades federales o regionales.

### ¿En qué momento, fase o circunstancia habrían solicitado o les habría gustado solicitar la intervención de la Comisión?

En esta cuestión, se ha producido un consenso general, ya que todos los EM declaran que les gustaría que la Comisión interviniese, tal y como se establece en la Decisión 2004/478/CE (sección 3 y puntos 2.1 y 2.2):

**Riesgo grave:** *la situación entraña un grave riesgo directo o indirecto para la salud humana y/o es o puede ser percibida o dada a conocer como tal y el riesgo se propaga o puede propagarse por una parte considerable de la cadena alimentaria y la envergadura del riesgo para varios Estados miembros y/o terceros países puede ser importante.*

**Riesgo potencial:** *aquellos casos en que el riesgo sea potencial pero pueda evolucionar hasta convertirse en riesgo grave si no se prevén, eliminan o reducen mediante las medidas ya aplicadas.*

El principal motivo mencionado para solicitar la intervención de la Comisión es la extensión del incidente a otros EM y también el hecho de que se produzca una conducta poco ética entre los EM.

A la mayoría de los EM les gustaría que la Comisión tomara parte en la armonización de las respuestas, la información y la coordinación. Dos EM expresan que la Comisión también debería intervenir en la gestión de la crisis, mientras que otro EM señala lo contrario, esto es, que la Comisión no debería llevar a cabo ninguna tarea de gestión directa puesto que es competencia de cada uno de los EM.

<sup>2</sup><http://www.bfr.bund.de/cm/364/eu-food-safety-almanac.pdf>

## ¿Creen que los protocolos de crisis y de comunicación deberían contar con una mayor armonización a nivel europeo?

Todos los EM excepto dos creen que sería aconsejable contar con una mayor armonización a nivel europeo. A pesar del consenso general con respecto a esta cuestión, las distintas estructuras de las autoridades competentes de los EM en lo relativo a la legislación en materia de alimentos y piensos pueden complicar el asunto. Dos EM sugieren que sería de utilidad contar con algo más de armonización. Algunas de las alternativas propuestas son:

- establecimiento de elementos mínimos comunes
- diseño de pautas de conformidad con la Decisión 2004/478/CE
- ejercicios sobre crisis alimentarias
- establecimiento de términos y definiciones comunes, como “situación de crisis” en oposición a “situación de emergencia” u otros incidentes
- puesta en común de buenas prácticas y definiciones que podrían resultar de interés, en concreto para la documentación de las decisiones de gestión
- puesta en común de lecciones aprendidas durante anteriores crisis relacionadas con alimentos y piensos.

Todos los EM deberían garantizar la existencia de protocolos.

Por otra parte, los EM sugieren que se debería facilitar, a nivel europeo, una plataforma común en la que poder poner en común experiencias, debatir y compartir aprendizaje e información.

## Gestión de crisis

### ¿Disponen de diferentes protocolos en función de los distintos tipos de crisis?

La mayoría de los EM con protocolos establecidos (14) reconocen disponer de un único protocolo. Tres EM indican que disponen de protocolos distintos para alimentos y piensos.

Dentro del mismo protocolo básico, algunos EM señalan diferentes enfoques operativos en función de la situación de crisis. Asimismo, también se menciona un único plan de contingencia horizontal que contempla distintos protocolos específicos para cada caso. Un EM señala que cuenta con un protocolo diferente para las situaciones de crisis de origen animal dado que las partes implicadas pueden ser diferentes. Además, dependiendo de la gravedad de la situación de crisis, algunos EM hacen ligeras diferencias y disponen de diferentes protocolos que son activados por situaciones de emergencia o por situaciones de crisis.

Un EM (FSA) cuenta con un protocolo muy claro que se basa y diferencia en función de la gravedad y complejidad del incidente.

Otro EM (FSAI) dispone de un protocolo único que describe muy detalladamente los acuerdos inter-agencias existentes para la gestión de crisis alimentarias y garantiza la participación y coordinación de varias agencias.

## ¿Cuentan con un único organismo competente para gestionar las situaciones de crisis?

Aunque la declaración de una situación de crisis es, salvo un caso, competencia de un único organismo, cuatro EM declaran no contar con un único organismo competente para la gestión de las situaciones de crisis. Once EM señalan contar con un único organismo de gestión de crisis, aunque algunos aspectos podrían ser gestionados a nivel local (2 EM) o por parte de una de las principales agencias (Irlanda).

En el caso de Alemania, Italia y España, tres EM con una organización política descentralizada (*länder*, regiones o comunidades autónomas), la gestión de las situaciones de crisis tiene lugar a esos niveles. Sin embargo, en caso de que la crisis afecte a más de una región, la autoridad central competente es la encargada de coordinar la tarea de gestión.

## ¿De qué forma gestionan a los distintos organismos competentes de la gestión de las situaciones de crisis?

En general, las respuestas son similares a las de la cuestión (Activación del protocolo), aunque en el caso de la gestión de las situaciones de crisis, esta tarea podría ser compartida con más frecuencia con otros organismos competentes (al menos cuatro EM cuentan con más de uno).

En caso de que la gestión sea compartida, se describen varias formas: planes de emergencia y contingencia, cooperación, coordinación y una clara distinción de competencias y tareas, sedes de crisis nacionales y regionales...

Algunos señalan la necesidad de establecer más coordinación entre otras organizaciones en los casos de crisis alimentarias relacionadas con otras fuentes como el bioterrorismo, los desastres naturales y el fraude alimentario (por ejemplo, el incidente de la carne de caballo).

## ¿De qué forma gestionan la coordinación entre las interfaces activadas (EWRS, RASFF, organismos de consumidores, etc.)?

La mayoría de los MGT no reconocen la necesidad de una mayor coordinación entre RASFF e INFOSAN, en muchos casos porque los puntos de contacto nacionales de estos sistemas se encuentran en la misma organización.

Además de estos comentarios, el 40 % de los EM menciona otras formas de colaboración y coordinación basadas en acuerdos, protocolos escritos, equipos de gestión de crisis, reglamentos y reuniones de coordinación "en función de las necesidades" y el uso del RASFF como herramienta de coordinación con las regiones. No obstante, ninguna de estas herramientas de coordinación ha sido diseñada específicamente para la comunicación.

La mayoría de los EM manifiesta la necesidad de una mayor coordinación entre las autoridades de salud (EWRS) y seguridad alimentaria.

### ¿Consideran necesario formar un comité/unidad de gestión de crisis? En caso afirmativo, describan su composición

De forma generalizada se indica la necesidad de un comité o unidad de gestión de crisis, cuestión que los EM han resuelto de diversas formas. En siete EM, este comité se forma "ad hoc" a través de su protocolo, mediante la firma de un acuerdo o debido a que esté incluido en los PNT. En el caso de cuatro EM, la necesidad de crear el comité no se menciona puesto que ya se encuentra integrado en la estructura de la organización. Un EM señala que el papel del comité de gestión es asumido por la organización responsable de la evaluación y gestión del riesgo y tres EM no definen cómo se formaría el comité.

### ¿Consideran la posibilidad de constituir unidades de apoyo para el comité de crisis?

Todos los EM, a excepción de uno, recurren a grupos de trabajo/unidades que sirven para dar apoyo al comité de crisis. Estas unidades o expertos (por ejemplo, comités científicos) podrían estar ya presentes en las organizaciones, en cuyo caso no se reconoce la necesidad de acuerdos especiales, o pueden ser creados expresamente en una situación de crisis de conformidad con los protocolos y planes de crisis disponibles. El tipo de unidad de apoyo puede diferir (expertos en salud pública, asesores de riesgos, expertos legales, químicos, administrativos, comunicaciones o apoyo analítico), aunque lo más común es el apoyo científico.

### ¿Consideran la posibilidad de disponer de una unidad de apoyo científico/evaluación de riesgos?

Todos los EM consideran, en cierto modo, la necesidad de apoyo científico, tanto externo como interno, "adecuado a su objetivo" o ya existente en el EM (ver respuesta anterior).

### ¿Consideran la posibilidad de recibir apoyo de un laboratorio?

Todos los EM, a excepción de dos, consideran la posibilidad de recurrir a un laboratorio para apoyar al comité de crisis. Este apoyo ofrecido por un laboratorio podría ser facilitado por la red de laboratorios de control oficial o los laboratorios de referencia nacionales o europeos. En dos EM, los Laboratorios Nacionales de Referencia tienen un papel activo en los programas de control plurianual y en los programas de seguimiento/vigilancia basados en los riesgos y/o principios de prevención. El apoyo científico al comité de gestión de crisis puede tener un valor añadido en un enfoque holístico (método analítico empleado, margen de incertidumbre y especificidad del método, análisis de más muestras de otras fuentes, métodos de trazabilidad de apoyo). Un EM desarrolla las actividades del Laboratorio Nacional de Referencia en la misma organización y es el departamento de laboratorio el que ofrece apoyo durante las situaciones de crisis.

## ¿Disponen de un protocolo para coordinarse con los LRUE, LNR y los laboratorios de control oficial?

Ocho EM disponen de protocolos de coordinación entre los distintos laboratorios (LRUE, LNR, laboratorios de control oficial). Un EM cuenta con un protocolo de cooperación entre el laboratorio y las autoridades competentes, en el que se describen los objetivos específicos de análisis. Ocho EM carecen de este tipo de protocolos y uno de ellos menciona la necesidad de mantener una estrecha cooperación, tal y como se define en la legislación de la UE al respecto. Un EM señala el carácter rutinario general en este aspecto de su plan para situaciones de crisis.

## ¿Cómo valoran la eficacia de las medidas de gestión adoptadas (campo de la sanidad, otras autoridades competentes...)? ¿Cómo describirían los indicadores empleados para supervisar las situaciones de crisis?

En este aspecto no existe consenso general. Dos EM señalan que la supervisión y evaluación están incluidas en sus protocolos de crisis sin aportar más detalles, mientras que otros dos EM mencionan la necesidad de recurrir a terceras partes o a los cuerpos y fuerzas de seguridad.

En cuanto a los indicadores empleados para valorar la eficacia de la gestión de las situaciones de crisis, cinco EM no han definido estos parámetros, uno no dispone de criterios y el resto define distintos parámetros en función de la naturaleza del incidente y su desencadenante. Los principales parámetros considerados son los siguientes: número de personas enfermas (la mayoría de los EM), detección de la causa, identificación del peligro alimentario presente en el mercado y controles realizados. También se menciona el hecho de disponer de criterios armonizados por la UE para la evaluación de la eficacia.

Dos EM destacan la relevancia de la interacción con los medios de comunicación, la industria y los consumidores. Como indicadores, señalan los siguientes: respuestas adecuadas a las cuestiones de los medios y los consumidores y comunicación con los consumidores y los políticos. Asimismo, la reputación y la credibilidad se consideran indicadores de una buena gestión. Un EM indica que lleva a cabo un seguimiento pormenorizado de las investigaciones epidemiológicas junto a las autoridades de salud públicas.

## ¿Cuentan con un mecanismo de cierre del expediente de crisis? ¿En qué se basa? ¿Comunican el cese de la situación de crisis a los medios de comunicación?

Casi todos los EM (dieciséis) disponen de –o están en proceso de incluir– un mecanismo de cierre del expediente de crisis en sus protocolos nacionales. De estos, once EM comunican el cese de la situación de crisis a los medios y cuatro lo comunicarán dependiendo del tipo de incidente. Un EM indica que no cuenta con ningún procedimiento específico de cierre del expediente de crisis.

## Lecciones aprendidas

Tras el cierre del expediente de crisis, ¿revisan la gestión realizada? En caso afirmativo, ¿se trata de una revisión interna, externa o independiente?

Casi todos los EM (quince) reconocen la importancia de evaluar la gestión de la crisis llevada a cabo y, en algunos casos, esta revisión está incluida en sus protocolos. Dos EM mencionan que no siempre se lleva a cabo una revisión tras el incidente. Dos EM carecen de este tipo de prácticas y uno de ellos sugiere que, a la hora de llevar a cabo la revisión, sería de utilidad disponer de normas armonizadas.

Diez EM consideran la revisión interna. La evaluación externa se considera de forma eventual dependiendo del caso.

¿Cuentan con observadores de la gestión de crisis?

La mayoría no recurre a observadores. Solo uno menciona la posibilidad de recurrir a estos en caso de incidentes de alto nivel.

¿Consideran hacer recomendaciones de seguimiento tras la crisis?

Todos los MGT consideran que es necesario hacer recomendaciones de seguimiento.

¿Consideran poner por escrito y comunicar los resultados del informe de la revisión interna y las recomendaciones de seguimiento?

Doce EM coinciden en la necesidad de redactar un informe y de su posterior comunicación. El resto, o bien no está a favor de hacerlo, o bien su decisión depende del riesgo o de la existencia de una solicitud.

¿Valoran el impacto de su política de comunicación?

Once EM no consideran realizar ninguna evaluación del impacto de su política de comunicación. Los EM consideran relevante especificar que este tipo de evaluaciones puede ser realizado a través de redes sociales e investigaciones relacionadas con los consumidores.

## Comunicación

### ¿Cuentan con un protocolo específico para la comunicación de la situación de crisis?

Diez EM cuentan con algún tipo de protocolo, guía o documento relacionado con la comunicación de la situación de crisis. Estos se incluyen en sus protocolos de crisis o planes de contingencia. El resto se basa en las directrices de la EFSA, recurre a expertos en comunicación externos, describe los elementos básicos de la comunicación de las situaciones de crisis en sus planes de gestión o no lo considera necesario..

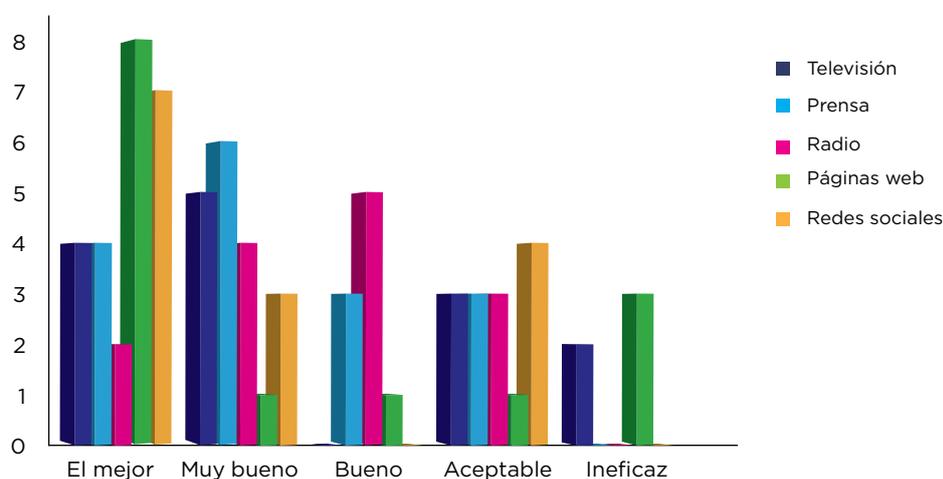
### ¿Qué canal de comunicación consideran más valioso (televisión, prensa, páginas web, redes sociales...)?

El canal de comunicación más valorado son las páginas web, seguidas de las redes sociales, la televisión y la prensa escrita. La radio es el canal menos valorado.

**Tabla 1.** Canales de comunicación

	El mejor	Muy bueno	Bueno	Aceptable	¿Ineficiente?
Televisión	4	5	0	3	2
Prensa	4	6	3	3	0
Radio	2	4	5	3	0
Páginas web	8	1	1	1	3
Redes sociales	7	3	0	4	0

**Figura 3.** Clasificación de los canales de comunicación



## ¿Hacen uso de las redes sociales (Facebook, Twitter)? En caso afirmativo, aporten más información sobre su experiencia

Once EM declaran no hacer uso de estos medios. El resto reconoce hacer uso de las redes sociales hasta cierto punto, principalmente para hacer un seguimiento de la opinión pública sobre la forma en la que se gestiona la situación de crisis. Los EM que hacen uso de las redes sociales atribuyen su efectividad a su capacidad de evaluación “en tiempo real” y a su estrecha conexión con los consumidores.

## ¿Recurren a uno o varios portavoces asignados para la comunicación de las situaciones de crisis?

### **En caso de que sean varios, descríbanlos. ¿Son profesionales del sector de la comunicación?**

Todos los EM reconocen la importancia de asignar portavoces durante las situaciones de crisis, pero solo ocho de ellos cuentan con un único portavoz.

Los EM recurren a distintos tipos de portavoces: directores de agencias, ministros, expertos, personal técnico o responsables de las unidades de comunicación. Solo el 33 % de ellos cuenta con profesionales de la comunicación.

## ¿Han seguido o tienen intención de seguir las directrices de comunicación de la EFSA?

Aunque todos los EM reconocen la utilidad de las directrices de comunicación de la EFSA para tareas generales de comunicación, la mayoría no las considera adecuadas para las comunicaciones que tienen lugar durante las situaciones de crisis. No obstante, ocho EM incorporan al menos algunos de los principios de las directrices de comunicación de la EFSA en sus directrices/protocolos de comunicación para las situaciones de crisis.

## ¿En qué momento creen que deben ser informados los consumidores en una situación de crisis?

Todos los EM coinciden en que, ante una situación de crisis, los consumidores deben ser informados lo antes posible y, en caso necesario, durante todas las fases de la crisis. Algunos EM consideran que esta comunicación debe ser transparente a lo largo de todo el proceso y proactiva antes de que los incidentes graves se conviertan en crisis.

## Consideraciones clave para la gestión

### ¿Cómo abordan las incertidumbres durante las situaciones de crisis?

No se indica ninguna herramienta de gestión específica, a excepción del principio de prevención al que hacen mención cuatro EM. Francia y Alemania, a través de sus organismos de evaluación de riesgos, señalan que las incertidumbres a las que hay que enfrentarse en situaciones de crisis deberían tenerse en cuenta de la misma forma que cuando no hay crisis y Alemania, en consecuencia, hace referencia a las directrices de evaluación de riesgos. Un EM considera que es importante informar sobre las crisis, así como llevar a cabo una evaluación a través de los medios con el fin de manifestarles las incertidumbres y mostrarse abiertos y respetuosos con ellos.

### ¿Podrían describir sus experiencias o ideas sobre el uso del principio de prevención?

En términos generales, los EM consideran que el principio de prevención es una cuestión necesaria durante las situaciones de crisis. En la mayoría de los casos, no se han aportado experiencias recientes y cinco EM declaran que nunca lo han seguido o simplemente no especifican nada al respecto. Tres EM apuntan que la recuperación u otras medidas solo deberían implementarse en caso de que exista riesgo.

Dos EM indican haber seguido el principio de prevención recientemente y que se hicieron recomendaciones temporales basadas en los resultados iniciales. Durante la crisis de la EHEC de 2011, teniendo en cuenta el principio de prevención, las autoridades alemanas emitieron una recomendación temporal basada en los primeros resultados de un estudio y, posteriormente, señalaron a ciertas hortalizas como posiblemente peligrosas (pepinos, entre otros). La recomendación se retiró una vez se hubo aclarado que las semillas de fenogreco fueron las causantes de los casos de enfermedades y fallecimientos.

Italia menciona que, inmediatamente después del accidente nuclear de Fukushima y antes de que se preparara un programa específico de la UE, se decidió efectuar un análisis de radiactividad del 100 % de las partidas de alimentos y piensos originarios de Japón.

### ¿Cuál creen que es el papel de la EFSA durante una situación de crisis?

Todos los EM reconocen el valor de la EFSA durante las situaciones de crisis. No obstante, algunos señalan que el papel de la EFSA debería limitarse exclusivamente a asistir a los EM en la evaluación del riesgo, pero que no debería intervenir en la gestión del riesgo. Los EM añaden otras posibles funciones que la EFSA podría desempeñar ante una situación de crisis: armonización de la evaluación del riesgo con el objetivo de facilitar las respuestas sobre gestión por parte de la Comisión, evaluación del riesgo rápida, aportación de determinados expertos en caso de que un EM lo solicite, apoyo directo a un EM si lo solicita, evaluación coherente/coordinada a nivel nacional y europeo y participación del personal de la EFSA en un grupo de trabajo.

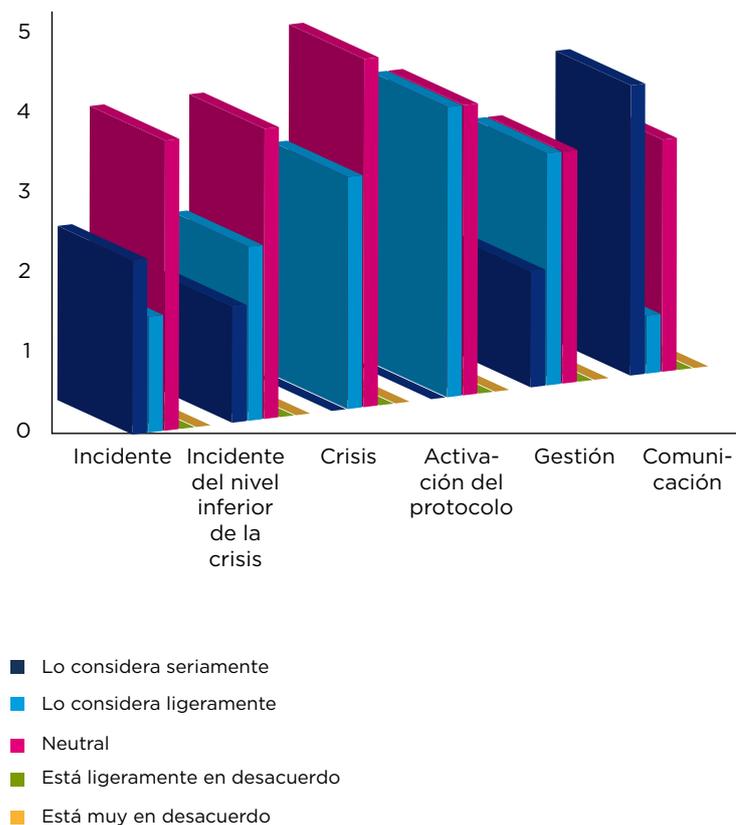
Entre otras sugerencias que se mencionan, se incluye la puesta en marcha de procedimientos más rápidos y sencillos con los EM.

## Preguntas adicionales

Catorce EM respondieron a las cuestiones adicionales.

- ¿Se cuenta en su organización con experiencia en la gestión de una crisis alimentaria en los últimos 10 años?  
Doce EM indican que cuentan con este tipo de experiencia y solo dos reconocen no tenerla.
- ¿Han activado en su organización algún protocolo de gestión de crisis en los últimos 10 años?  
Doce EM responden afirmativamente.
- ¿Consideran en estos momentos la revisión de su protocolo actual?  
El 80 % de los catorce EM que responden a esta cuestión considera una posible revisión de sus protocolos actuales.
- Clasifique la necesidad de mejorar las distintas fases de una crisis que se exponen a continuación.  
Todos los EM consideran en algún momento revisar alguna de las fases del protocolo de crisis.

**Figura 4.** Necesidad de mejora de las fases de la crisis



Ningún EM considera la necesidad de una revisión drástica de sus protocolos, mientras que la mitad no expresa su opinión. Algunos EM consideran sería o ligeramente la posibilidad de revisión de las fases de comunicación (6), gestión (4), incidentes de nivel inferior a crisis (3) e incidentes (4).

## Conclusiones y recomendaciones

### Protocolos

La mayoría de los EM dispone de un documento de gestión de situaciones de crisis en forma de acuerdo, protocolo o plan de contingencia. Los EM coinciden en que la Decisión 2004/478/CE de la Comisión es una herramienta valiosa para el diseño de sus protocolos nacionales de gestión y comunicación de crisis alimentarias. Sin embargo, el hecho de que nunca se haya activado genera dudas sobre su uso práctico o efectividad. Asimismo, se menciona la necesidad de realizar más ejercicios prácticos sobre la activación del protocolo de crisis alimentaria, como el ejercicio Aristaeus o los ejercicios de evaluación rápida de riesgos de la EFSA.

En general, no existe una clara diferenciación entre plan de contingencia y protocolo y, como consecuencia, los EM emplean estos términos indistintamente.

La mayoría de los EM hace referencia a la experiencia en situaciones de crisis alimentarias y a la activación de protocolos de crisis, aunque muchas de las crisis mencionadas no han tenido lugar a nivel de la UE. Esta información confirma la necesidad de definir mejor los activadores de crisis.

A pesar de que la mayoría de EM considera la revisión de sus protocolos de crisis, esta no es una prioridad y no se indican las fases concretas.

#### Recomendaciones

- Poner en marcha la Decisión 2004/478/CE de la Comisión de una forma más práctica para que resulte de más utilidad (por ejemplo, durante incidentes importantes de dimensión internacional).
- Organizar más ejercicios prácticos, a nivel nacional y europeo, que promuevan la cooperación entre los Estados miembros, implementando una vez más la Decisión mencionada.

### Incidentes del nivel inferior a crisis

Que un incidente alimentario pueda o llegue a clasificarse como crisis depende de varios factores. Tres EM clasifican los incidentes en función de su gravedad, cuestión que en algunas ocasiones acuerdan con las partes implicadas. Otro EM cuenta con actividades preliminares para evaluar la importancia del incidente.

**Recomendaciones**

- Clasificar los activadores para poder definir aquellas situaciones que se encuentren entre incidente y crisis.
- Compartir los sistemas de clasificación existentes en los EM.

**Definición de crisis alimentaria**

El punto 2.1 de la Decisión (CE) 2004/478/CE describe las situaciones y los factores críticos en los que la Comisión se debe basar para adoptar medidas de emergencia en virtud de lo establecido en los artículos 53 y 54 del Reglamento (CE) n.º 178/2002. No obstante, esto nunca se ha llevado a la práctica.

En general, todos los EM coinciden en que una crisis alimentaria implica una situación que provoca una gran inquietud pública y/o cuyo riesgo se extiende considerablemente a nivel espacial o a lo largo de la cadena alimentaria, aspectos a los que les siguen el impacto económico, la controlabilidad, la naturaleza del riesgo, su gravedad...

De forma unánime, la percepción pública se percibe como un activador de una situación de crisis y, por consiguiente, todos los EM coinciden en que debería considerarse como uno de los principales factores clave. No existe acuerdo general con respecto a considerar el fraude como factor clave, aunque la mayoría lo tendrá en cuenta en caso de que afecte a la seguridad alimentaria. Por otra parte, la mayoría de los EM está de acuerdo en que el fraude podría quedar incluido dentro del RASFF.

**Recomendaciones**

- Trabajar en la definición de incidentes y activadores que ayuden a delimitar las situaciones que se encuentren entre incidente y crisis.
- Trabajar en la percepción pública (ansiedad, escándalos...), ya que podría activar una situación de crisis sin que exista un riesgo para la salud pública.
- Trabajar en la gestión de fraudes y crisis alimentarias, especialmente en la identificación de herramientas de gestión adecuadas.

**Declaración de crisis: nivel nacional/europeo y canales de información sobre la crisis**

A la hora de declarar una situación de crisis, los EM reconocen de manera generalizada la necesidad de las evaluaciones de riesgos. Sin embargo, la forma en que incorporan la evaluación del riesgo no está bien definida en la mitad de los casos. Las herramientas de evaluación de riesgos de la EFSA son valoradas. No obstante, por motivos de limitación de tiempo, no se considera recurrir directamente a la EFSA en la fase inicial. Se considera que los canales de información más fiables son los sistemas oficiales de alerta rápida RASFF e INFOSAN. También existe un amplio consenso a la hora de considerar los medios de comunicación como un canal de información valioso. En la mayoría de los casos, es un único organismo competente el que se encarga de declarar la situación de crisis.

**Recomendaciones**

- Trabajar en la comunicación entre las agencias nacionales y los medios con el objetivo de proporcionar información puntual y precisa, ya que se consideran uno de los principales canales de información.
- Facilitar formación mediática a los portavoces designados en los EM.
- Mejorar la evaluación de riesgos a nivel nacional y europeo (EFSA) para poder resolver problemas de incertidumbre.

**Activación del protocolo**

Normalmente, en los EM se designa a una única autoridad competente para declarar una situación de crisis. Sin embargo, en los casos en los que pudieran estar implicadas varias autoridades, la mayoría de los EM describe las formas de colaboración para la activación del protocolo. Una cuestión interesante es que todos los EM coinciden en que la Comisión debería intervenir de forma más activa y participar en la armonización de las respuestas, de la información y de la coordinación, tal y como se establece en la Decisión 2004/478/CE. Su intervención también se considera en aquellos casos de conductas poco éticas entre los EM.

De manera generalizada, se opina que debería existir una mayor armonización de los protocolos de crisis y comunicación a nivel europeo. Las alternativas propuestas son el establecimiento de elementos mínimos comunes o el diseño de directrices de conformidad con la Decisión 2004/478/CE y el establecimiento de términos y definiciones comunes, como “situación de crisis” en oposición a “situación de emergencia” u otros incidentes.

**Recomendaciones**

- Instar a la comisión para que su participación en la coordinación de respuestas a las crisis a nivel europeo sea mayor.
- Armonizar en mayor medida las situaciones de crisis y los protocolos de comunicación en los Estados miembros y a nivel europeo.
- Establecer términos y definiciones comunes.

**Gestión de crisis**

La mayoría de EM reconoce disponer de un único protocolo de gestión de crisis a nivel nacional. No obstante, dadas las estructuras organizativas de los distintos EM, quizás sería aconsejable que contaran con un protocolo especial para cada autoridad competente implicada dentro de su ámbito de competencia.

Dentro del mismo protocolo básico, algunos EM mencionan distintos enfoques operativos en función de la gravedad o del tipo de crisis.

La gestión de las situaciones de crisis exige más coordinación entre los organismos y autoridades competentes que la declaración. En caso de que la gestión sea compartida, se describen varias formas: planes de emergencia y contingencia, cooperación, coordinación y una clara distinción de las competencias y funciones.

La mayoría de los EM cree que no se necesita una coordinación adicional con el RASFF, aunque les gustaría que existiera una mayor coordinación entre las autoridades sanitarias y alimentarias.

La confirmación del laboratorio es crucial a la hora de identificar el origen de la crisis. Por lo tanto, todos los EM consideran la asistencia de un laboratorio y la mitad de ellos cuenta con protocolos de coordinación entre los diferentes laboratorios (LRUE, LNR, laboratorios de control oficial...).

En general, los EM no disponen de protocolos establecidos para la supervisión y evaluación de la tarea de gestión de las situaciones de crisis. No existen herramientas ni indicadores comunes para la evaluación de la eficacia de las medidas de gestión adoptadas. Algunos MGT creen que sería recomendable armonizar los indicadores.

#### Recomendaciones

- Trabajar en un sistema especializado de clasificación ad hoc de protocolos que sean más adecuados que el enfoque “todo o nada”, en el que no queda claro cuándo se debe activar el protocolo.
- Trabajar en dirección a conseguir una mayor coordinación entre las organizaciones nacionales y las autoridades regionales competentes.
- Con respecto a la asistencia de los laboratorios, diseñar estrategias orientadas a aumentar la capacidad, el acceso a los laboratorios, la disponibilidad de metodología y el acceso a canales de asistencia de laboratorios establecidos.
- Promover el establecimiento de un protocolo y de indicadores comunes para la evaluación de la gestión de la situación de crisis llevada a cabo.

## Lecciones aprendidas

Todos los EM reconocen la importancia de aprender de las crisis a través de la evaluación de la gestión de la situación de crisis que se ha llevado a cabo y, en algunos casos, estas lecciones se incluyen en los protocolos. No obstante, en general no se elabora ningún tipo de informe. La mayor parte de los EM considerarán las revisiones internas, pero no las externas o la posibilidad de recurrir a observadores.

#### Recomendaciones

- Trabajar en la estandarización de los informes/revisiones de evaluación de las situaciones de crisis.
- Promover la transparencia a través de observadores externos y mediante la publicación de buenas prácticas, cuestiones de desarrollo y recomendaciones de las revisiones.

## Comunicación

La mayoría de los EM cuenta con algún tipo de protocolo, directriz o documento relacionado con la comunicación de la situación de crisis. Las directrices de la EFSA sobre la comunicación de los riesgos son de utilidad, pero los EM creen que no son adecuadas para las situaciones de crisis. A pesar del valor concedido a las redes sociales, su uso no está muy extendido.

Todos los EM reconocen la importancia de asignar portavoces durante las situaciones de crisis, pero solo la mitad de ellos cuenta con un único portavoz. Recurrir a profesionales de la comunicación no está ni extendido ni valorado.

Todos los EM coinciden en comunicar la situación a los consumidores lo antes posible y durante todas las fases de la crisis en caso de que sea necesario.

### Recomendaciones

- Trabajar en la armonización y puesta en común de experiencias sobre los protocolos de comunicación para las situaciones de crisis tanto a nivel europeo como de cada uno de los Estados miembros.
- Obtener el compromiso de la EFSA con los EM para que se siga un enfoque más específico con respecto a la comunicación de las evaluaciones de riesgos durante las crisis.
- Diseñar directrices generales para la coordinación de las políticas de comunicación durante las situaciones de crisis (Jefes de Agencias).
- Investigar las limitaciones, el vocabulario y los formatos específicos para utilizar las redes sociales.

## Consideraciones clave durante la gestión

La gestión de la incertidumbre es un aspecto clave que afecta a todas las etapas de la gestión de crisis. Sin embargo, no se mencionan herramientas específicas ni tareas de gestión, a excepción del principio de prevención, para el que no se describen experiencias recientes en la mayoría de los casos. Dos organismos de evaluación de riesgos creen que la incertidumbre que se produce durante las crisis debe tratarse cuando no nos encontramos en esta situación. Asimismo, se sugiere que se debe trabajar en la comunicación de las incertidumbres.

Todos los EM reconocen el valor de la EFSA durante las crisis, pero recomiendan que esta no intervenga en la gestión del riesgo.

### Recomendaciones

- Promover la organización de ejercicios con evaluaciones de riesgos y siguiendo el principio de prevención, en los que participen la EFSA, el RASFF, el EWRS, la Comisión y otros organismos.
- Analizar la conveniencia de establecer procedimientos estándares para determinados riesgos, como la planificación de hipótesis.
- Crear talleres/sitios en los que intercambiar documentos y experiencias útiles para situaciones de crisis como las directrices de la FAO, documentos reguladores, protocolos de coordinación inter-agencias, protocolos de crisis de los EM y otros documentos relacionados.

## Anexos

Anexo I: Cuestionario sobre las crisis alimentarias y de piensos

[Cuestionario.pdf](#)

## Referencias

EFSA procedures for responding to urgent advice needs (3.05.12).

<http://www.efsa.europa.eu/en/efsajournal/doc/279e.pdf>

EU Food safety almanac (BfR)

<http://www.bfr.bund.de/cm/364/eu-food-safety-almanac.pdf>

Protocolos de los Estados miembros

- FSA: Food Standards Agency Incident Response Protocol

<http://www.food.gov.uk/multimedia/pdfs/incident-response-protocol.pdf>

- AESAN: Protocolos de gestión y comunicación de crisis

[Procedimiento de gestión de crisis alimentarias.pdf](#)

Procedimiento de comunicación a la población.pdf

#### Guías FAO

- Guia FAO para el desarrollo y mejora de los sistemas nacionales de retirada:  
<http://www.fao.org/docrep/017/i3006e/i3006e.pdf>
- Guia FAO sobre los principios del análisis de riesgos y procedimientos durante emergencias alimentarias:  
[http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789241502474\\_eng.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789241502474_eng.pdf)
- Guia FAO para el desarrollo de planes de respuesta nacionales en emergencias en seguridad alimentaria:  
[http://www.who.int/foodsafety/publications/fs\\_management/ERb1\\_E\\_L\\_101012.pdf](http://www.who.int/foodsafety/publications/fs_management/ERb1_E_L_101012.pdf)

#### Gestión de crisis

- Acting in times of crisis and crisis prevention:  
<http://www.bfr.bund.de/cm/364/acting-in-times-of-crisis-and-crisis-prevention.pdf>
- Crisis Management Flep  
[Crisis management flep.pdf](#)

## Legislación

#### Reglamento (CE) 882/2004

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2004R0882:20070101:ES:PDF>

#### Reglamento (CE) 178/2002

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:031:0001:0024:ES:PDF>

#### Decisión 2004/478/CE

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32004D0478&rid=2>

