

Curso: Gestión de Crisis en la Industria de Alimentos

Incluye:

- ✓ Manual de trabajo del participante
- ✓ Reconocimiento con valor curricular
- ✓ Constancia de habilidades laborales DC-3 (STPS), para los participantes que aprueben el curso

Duración: 6 horas

Modalidad: En línea y en instalaciones del cliente

Requisitos del participante: Lectura previa del procedimiento de gestión de crisis de su organización.

Modo de evaluación: Evaluación teórica calificación mínima de 8.0

Instructor: Profesionista con experiencia en gestión de crisis en la industria de alimentos.

Objetivos: Desarrollar en los participantes las competencias necesarias para prevenir, preparar, responder y recuperarse eficazmente ante situaciones de crisis o incidentes que puedan afectar la inocuidad, legalidad, autenticidad o calidad de los alimentos, mediante la aplicación práctica de herramientas de evaluación de riesgos, toma de decisiones, comunicación, retiro/recall y mejora continua, alineadas con los principios de GFSI.

Dirigido a:

Responsables y colaboradores de Calidad, Inocuidad Alimentaria, Producción, Operaciones, Mantenimiento, Logística, Compras, Recursos Humanos, Comunicación, Asuntos Regulatorios y miembros del equipo de crisis.

Temario general.

1. Introducción a la gestión de crisis en la industria alimentaria

- ¿Qué es una crisis y qué es un incidente?
- Diferencia entre incidente de inocuidad, emergencia, crisis, retiro de producto.
- Características particulares de las crisis en la industria de alimentos.
- Impactos potenciales.
- Principios de gestión de crisis.
- Relación entre gestión de crisis, sistema de gestión de inocuidad y cultura de inocuidad.

Teléfono: 56 4372 7786

email: ventas_capacitacion@synapsemexico.com.mx

<http://www.synapsemexico.com.mx>

2. Identificación de riesgos y escenarios de crisis

- Identificación de amenazas internas y externas.
- Construcción de escenarios de crisis.
- Tipos de escenarios
- Identificación de productos, procesos y clientes potencialmente afectados.
- Evaluación de severidad, probabilidad y alcance.
- Priorización de escenarios.

3. Elaboración y estructura del Plan de Gestión de Crisis

- Elementos esenciales de un plan de crisis.
- Política y objetivos.
- Criterios para activar el plan.
- Equipo de gestión de crisis.
- Roles y responsabilidades.
- Cadena de mando.
- Contactos internos y externos.
- Autoridad para tomar decisiones.
- Recursos necesarios.
- Información y documentación disponible.
- Control y trazabilidad del producto.
- Contingencias para mantener la inocuidad, calidad y legalidad.
- Interacción con retiro/recall.
- Relación con autoridades, clientes, proveedores y organismos de certificación cuando corresponda.
- Control documental y disponibilidad del plan.

4. Toma de decisiones en tiempo real y gestión de recursos

- Toma de decisiones bajo presión.
- Priorización de acciones.
- Qué hacer durante los primeros 30, 60 y 120 minutos.
- Gestión de información incompleta.
- Diferencia entre hechos, hipótesis y rumores.
- Control de información.
- Asignación de responsabilidades.
- Gestión de recursos humanos, técnicos y materiales.
- Bloqueo y segregación de producto.
- Trazabilidad y determinación del alcance.
- Evaluación de la necesidad de retiro/recall.
- Criterios para escalar la crisis.

Teléfono: 56 4372 7786

email: ventas_capacitacion@synapsemexico.com.mx

<http://www.synapsemexico.com.mx>

5. Comunicación durante una situación de crisis

- Principios de comunicación durante una crisis.
- Comunicación interna vs. externa.
- ¿Quién comunica?
- ¿Qué información debe comunicarse?
- ¿Qué información debe validarse antes de comunicar?
- Comunicación
- Manejo de rumores y redes sociales.
- Mensajes consistentes y basados en hechos.
- Errores frecuentes de comunicación.
- Preparación de mensajes y formatos predefinidos.

6. Simulacro integral de crisis

- Fase 1 — Activación
- Fase 2 — Investigación inicial
- Fase 3 — Contención
- Fase 4 — Decisión
- Fase 5 — Comunicación
- Fase 6 — Escalamiento

7. Análisis post-crisis, cumplimiento y mejora

- ¿Cuándo termina una crisis?
- Revisión de la respuesta.
- Identificación de desviaciones.
- Análisis de causa raíz.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Efectividad de las acciones.
- Lecciones aprendidas.
- Actualización del plan.
- Actualización de procedimientos y capacitación.
- Revisión de recursos.
- Evaluación del desempeño del equipo de crisis.
- Documentación y evidencia.
- Preparación para auditorías.

Metodología: 30% teoría - 70% ejercicios y casos prácticos

Nota: Todos los cursos se pueden ajustar según los requerimientos del cliente en tiempo y contenido requerido