



**SISTEMUL GS1
SUPORT ȘI STANDARDE
PENTRU TRASABILITATE**

© GS1 ROMÂNIA

Reproducerea, utilizarea integrală sau parțială a prezentului manual, în orice publicații sau prin orice procedeu (electronic, mecanic, fotocopiere, microfilmare etc.), este interzisă dacă nu există acordul GS1 ROMÂNIA.

1. Introducere	3
2. Aria și scopul materialului	4
3. Cerințele comerciale	5
4. Cerințe legale	6
4.1 Directiva 2001/95/EC privind siguranța generală a produselor	6
4.2 Regulamentul 178/2002 privind siguranța alimentelor	7
5. Trasabilitatea și tehnologiile: procese și soluții	11
5.1 Gestionarea calității	11
5.2 Identificarea produselor și proceduri de trasabilitate	12
5.2.1 Definierea trasabilității	12
5.2.1.1 Direcțiile și zonele procesului de trasabilitate	13
5.2.1.2 Sub-procese de trasabilitate	14
5.2.2 Principii de realizare	14
5.2.3 Principiile trasabilității, tehnologiile suport și standardele GS1	15
5.2.4 Identificare unică	15
5.2.4.1 Identificarea locațiilor	15
5.2.4.2 Identificarea produselor (articolelor comerciale)	16
5.2.4.3 Identificarea seriilor	17
5.2.4.4 Identificarea loturilor	17
5.2.4.5 Identificarea pe ierarhia produsului	19
5.2.4.6 Identificarea unităților logistice (palete)	20
5.2.5 Culegerea și înregistrarea datelor	23
5.2.6 Sistemele de trasabilitate leagă gestiunea și regăsirea datelor	24
5.2.7 Comunicarea datelor	27
5.2.7.1 Fluxul fizic al produselor acompaniat de un flux de informații folosind EDI	28
5.2.7.2 Identificarea paletelor și comunicarea datelor de trasabilitate	30
5.2.7.3 Înregistrarea, păstrarea și extragerea datelor unităților comerciale când unitățile comerciale sunt expediate	33
5.2.7.4 Înregistrarea, păstrarea și extragerea datelor de mișcare a paletelor	33
5.2.7.5 Trasabilitatea produselor proaspete	34
5.3 Calitatea datelor de bază și sincronizarea datelor esențiale	34
5.4 Implementarea practicilor elaborate de ECR Europa	35
5.4.1 Planul de migrare: re-proiectarea eficientă a trasabilității	35
5.4.2 Tabela de auto-evaluare	36
6. Incidente, gestiunea crizelor, procese de retragere și rechemare	37
6.1 Introducere	37
6.2 Definiții	37
6.2.1 Definiția incidentului	37
6.2.2 Definiția crizei	37
6.2.3 Definiția retragerilor și rechemărilor	38

6.3	Codul etic ce trebuie urmat în situații de criză	38
6.4	Organizarea, documentația și instruirea	39
6.4.1	Ghidul procedurilor interne și documentația	39
6.4.2	Organizare, roluri și responsabilități	40
6.4.2.1	Lista de contacte	41
6.4.3	Dezvoltarea competențelor interne și a aptitudinilor	43
6.4.4	Tabela de auto-evaluare	44
6.5	Gestionarea incidentelor / crizelor	45
6.5.1	Evaluarea	45
6.5.1.1	Analiza riscurilor	45
6.5.2	Retragerea sau rechemarea produselor	46
6.5.3	Procesele logistice interne	47
6.5.4	Comunicarea în eventualitatea incidentelor și crizelor	48
6.5.4.1	Informațiile care trebuie strânse și pașii comunicării în cazul incidentelor și crizelor	48
6.5.4.2	Reguli de bază pentru o comunicare efectivă	50
7.	Anexe	51
7.1	Planul de migrare pentru implementare	51
7.1.1	Definirea obiectivelor	51
7.1.2	Evaluarea și documentarea procesului existent	52
7.1.3	Evaluarea situației prezente	52
7.1.4	Elaborarea unui plan de implementare	53
7.1.5	Implementarea	53
7.2	Gestiunea crizelor - Exemplu de format pentru înscrierea informațiilor	54
7.3	Site-ul de trasabilitate a cărnii de bovine (administrat de Centrul de Soluții al GS1 Romania)	54
8.	Documente de referință	56

1. Introducere

În această lucrare, recomandările celor mai bune practici comerciale și cerințele legale europene privind siguranța produselor construiesc baza conceptelor promovate privind implementarea proceselor de trasabilitate a produselor pe baza standardelor GS1, cum ar fi cele de identificare a produselor și locațiilor, de etichetare a paletelor, de schimburi de informații asupra produselor expediate etc. Din punct de vedere legal, aceste recomandări nu sunt obligatorii, dar ele oferă un ghid, în special pentru comerțul cu alimente și băuturi, privind cerințele organizatorice ce trebuie avute în vedere în procesele efective de trasabilitate și de gestionare a situațiilor de criză, când se impune retragerea produselor de pe piață.

După cum știm, în 3 decembrie 2001, a apărut Directiva UE 2001/95/CE privind Siguranța Generală a Produselor, iar în 28 ianuarie 2002, Reglementarea UE nr. 178/2002 referitor la Legea Generală a Alimentelor care trebuie aplicate începând cu 15 ianuarie 2004 și, respectiv, 1 ianuarie 2005. Cerințele acestor legi sunt aplicabile oricărei societăți comerciale din statele membre și, deci, și în România, după aderare.

În perioada anterioară, s-au desfășurat o serie de lucrări în domeniu, coordonate de ECR Europa și GS1 în țări precum Germania, Elveția, Austria, Franța, Spania. Avem încredere că soluțiile de trasabilitate elaborate în ultimii ani de către GS1 împreună cu liderii comerțului global, vor permite membrilor GS1 România să se pună de acord cu reglementările legale din Europa și din plan național, asigurând în același timp creșterea nivelului de adoptare a standardelor GS1 în industria comerțului, afectată de constrângerile legale și comerciale privind trasabilitatea produselor.

Numeroasele crize în domeniul alimentar din ultimii ani, suprapuse cu o industrie a comerțului tot mai complexă și vulnerabilă, necesită o reconsiderare fundamentală a modului în care livrăm către consumatori produsele corecte, la un preț corect. Devine astfel mai important decât oricând pentru producători, importatori, exportatori, en-grosiști și distribuitori să conlucreze și să implementeze standarde considerate bune practici, pentru ca procesele proiectate să asigure respectarea noilor cerințe legale și să furnizeze produse de calitate și sigure pentru consumatori.

Trasabilitatea reprezintă, în prezent, o cerință legală clară și societățile nu au altă opțiune decât implementarea unui sistem adecvat pentru a fi competitive.

Dacă privim trasabilitatea dincolo de cerințele legale, societățile trebuie să perceapă și următoarele beneficii adiționale ale implementării trasabilității produselor

- Un răspuns către consumatori privind calitatea produselor și siguranța lor;
- O îmbunătățire continuă a valorii consumator, concomitent cu creșterea eficienței afacerilor.

Prezentul material insistă asupra standardelor GS1, precum identificatorul unic de articol comercial și locație, descriptorii standard ai produselor, etichetarea cu cod GS1 și schimbul electronic de date sub standard eCom, ca suport în tranzacțiile comerciale. Aceasta întrucât standardele GS1, deși voluntare, sunt globale și coerente pentru utilizarea de către toți partenerii comerciali pe lanțul de distribuție, permițând alinierea fluxului de informații cu fluxul fizic al bunurilor.

2. Aria și scopul materialului

Acest material acoperă, sub aspectul tehnicilor și instrumentelor de implementare a trasabilității, întregul lanț de distribuție, de la materiile prime și ambalajele ce vin de la producător, până la unitatea de consum aflată în rafturile distribuitorului pentru consumatori; o secțiune referă, distinct, gestiunea situațiilor de criză și procedurile care îi implică producător și distribuitor în managementul colaborativ al acestor situații.

Aria de cuprindere a materialului o reprezintă bunurile de consum, (cu precădere cele alimentare) iar bunele practici privind procesele de trasabilitate descrise sunt elaborate în baza considerentelor de afaceri și a cerințelor legale din Europa, menționate în introducere; reglementările naționale cuprind aceste cerințe UE.

Materialul se adresează tuturor societăților, indiferent de mărimea lor și următoarelor categorii de personal:

- responsabili de calitate;
- manageri din logistică/lanțuri de distribuție;
- manageri de fabrici și depozite;
- departamente juridice;
- manageri de comunicație,
- responsabili de implementare.

Materialul de față nu are în vedere subiecte referitoare la:

- sistemele de trasabilitate internă;
- produsele de hrană animalieră, alergenică și practicile agricole incluzând OMG*;
- sistemele de gestiune a calității din întreprinderi;
- implementarea sistemelor de etichetare a paletelor.

Unele dintre aceste probleme se regăsesc în specificațiile generale ale sistemului GS1.

Ceea ce este important de reținut este că toți participanții la lanțul de distribuție trebuie să folosească un sistem și standarde comune pentru a comunica și a gestiona corect fluxul de informații în raport cu fluxul fizic al bunurilor.

Organizația ECR Europa, promotoare a celor mai bune practici comerciale și având ca obiectiv major satisfacerea deplină a consumatorilor, a ales, încă de la înființarea sa în anii '90, să folosească standardele GS1.

* OMG - Organisme Modificate Genetic

3. Cerințele comerciale

În ciuda rezultatelor obținute în ceea ce privește calitatea produselor și a siguranței consumatorilor, implementarea lor nu reprezintă eliminarea totală a riscurilor, ele sunt purtătoare ale unor soluții de reducere a acestora.

Comerțul trebuie, de aceea, să fie pregătit să facă față amenințării provocate de produse cu calitate scăzută și, în acest sens, trebuie avute în vedere aspectele comerciale când revizuiți sau evaluăm trasabilitatea și gestiunea incidentelor.

Sistemului de gestiune a calității urmărește să realizeze produse sigure și, de aceea, constrânge procesele potrivit unor norme, standarde și elemente legale bine stabilite:

- protecția consumatorului și asigurarea unei rapide retrageri de pe piață a produselor neconforme;
- identificarea și localizarea precisă a tuturor produselor neconforme.

În funcție de gradul de implementare și de infrastructura aleasă de companie, procesele de trasabilitate a produselor pot necesita investiții semnificative, beneficiile nefiind totdeauna evidente, cheltuielile trebuind privite ca investiții strategice, de lungă durată, legate de percepția consumatorilor, imaginea companiei și încrederea manifestată de consumatori la cumpărarea produselor.

În cadrul lanțului de distribuție nu oricine înțelege faptul că informațiile mai bune reprezintă o valoare adăugată produselor și multe decizii se bazează numai pe inspecția fizică a calității.

Costurile de implementare a sistemelor de trasabilitate depind considerabil de tipul afacerii și de sector, variind în funcție de tehnologia adoptată, volumul de informații necesar a fi înregistrat și complexitatea lanțului de distribuție. Se constată că sistemele de trasabilitate se introduc mai rapid acolo unde se pot evalua beneficiile în logistică și procesele de control, sau unde procentul de piață al penetrării unor mărci este periclitat dacă nu sunt introduse astfel de sisteme. Este evident că trasabilitatea produselor ne costă, dar costurile lipsei sistemului sau ale unui sistem ineficient sunt severe pentru consumatori, companii, sectorul în care comercializează și chiar în plan național sau internațional pentru autorități. Prin utilizarea celor mai bune practici ECR, a standardelor GS1 ce asigură satisfacerea cerințelor legale, vom realiza valoare adăugată și un raport optim între costuri și beneficii. Cerințele comerciale recunoscute de ECR Europa sunt:

- toți partenerii trebuie să folosească aceleași tehnici și atât la nivel național cât și internațional;
- partenerii comerciali trebuie să colaboreze în mod continuu;
- practicile prin care un partener impune viziunea și sistemul său propriu trebuie eliminate;
- standardele comerciale globale GS1 care îmbunătățesc eficiența și contribuie la scăderea costurilor totale pe lanțul de distribuție trebuie folosite continuu, chiar dacă sunt voluntare; prin folosirea standardelor comerciale globale, fiecare companie implicată în lanțul de distribuție poate face alegerea sa asupra ofertantului de servicii (service provider) pentru implementarea sistemului său într-o piață deschisă și competitivă.

4. Cerințe legale

Vom explicita, în continuare, principalele prevederi conținute în reglementările Uniunii Europene privind trasabilitatea și retragerea produselor la incidente, detaliind cerințele legale la care trebuie să răspundă orice companie precum și colaborările ce trebuie perfectate în domeniul trasabilității cu partenerii de pe lanțul de distribuție în totalitatea sa.

4.1 Directiva 2001/95/EC privind siguranța generală a produselor

Textul complet al Directivei se găsește pe site-ul: www.europa.eu.int, iar principalele prevederi sunt următoarele:

Articolul 3: "Producătorii trebuie obligați să ofere pe piață numai produse sigure".

Articolul 5: În limitele activităților lor, producătorii trebuie să adopte informații conținând caracteristicile produselor pe care le furnizează permițând:

- (a) informarea cu privire la riscurile la care aceste produse și pot supune pe consumator;
- (b) alegerea unor acțiuni adecvate, inclusiv dacă este necesar evitarea acestor riscuri, retragerea de pe piață în mod adecvat și efectiv, alertarea consumatorilor sau rechemarea produselor de la consumatori.

Informațiile menționate pot include, de exemplu:

- (a) o indicație, prin produs sau ambalaj, a identității producătorului și referința de produs sau, unde este posibil, lotul de produse căruia îi aparține, cu excepția cazului când o astfel de indicație nu se justifică și
- (b) în toate cazurile, păstrarea unei mostre a produselor de pe piață și, dacă este necesar, păstrarea unui registru de reclamații și înștiințarea distribuitorului privitor la această monitorizare.

Distribuitorii trebuie să acționeze pentru a ajuta să se asigure conformitatea cu cerințele de siguranță:

- să nu se aprovizioneze cu produse, despre care află, pe orice cale, că nu respectă aceste cerințe;
- să participe la monitorizarea produselor de pe piață, oferind informații despre produsele cu risc, păstrând și disponibilizând documentele necesare pentru trasarea originii produselor;
- să coopereze în acțiunile întreprinse de producător și autoritățile competente pentru evitarea riscurilor.

Producătorii și distribuitorii, în limitele activității lor, trebuie să coopereze cu autoritățile competente, la cererea acestora, în acțiunile întreprinse pentru evitarea riscurilor ridicate de produsele furnizate sau aprovizionate. Procedurile pentru această cooperare, inclusiv cele de dialog cu producătorii și distribuitorii implicați în problemele legate de siguranța produselor, trebuie stabilite de autoritățile competente.

4.2 Regulamentul 178/2002 privind siguranța alimentelor

Regulamentul 178/2002, cunoscut și ca Legea generală a alimentelor din Europa, reprezintă baza elaborării acestui ghid de bune practici promovat de ECR Europa întrucât oferă definiții exacte ale unor termeni (de exemplu, trasabilitate) și specifică cerințele stricte cu privire la siguranța consumatorului.

Regulamentul oferă elementele de bază pentru asigurarea unui înalt nivel de protecție a sănătății umane și a intereselor consumatorilor în relație cu alimentele, luând în considerare, în particular, diversitatea în furnizarea alimentelor, inclusiv produsele tradiționale și, în același timp, asigurând funcționarea efectivă a pieței interne.

Legea definește trasabilitatea ca: *"abilitatea de a trasa și urmări un aliment, hrana pentru animale, un produs animalier sau o substanță încorporată în aliment sau în hrana pentru animale, pe toate etapele de producție, procesare și distribuție"* și rezumând:

- dă principiile prin care operatorii alimentari trebuie să asigure trasabilitatea: conceptul urmăririi și trasării "un pas înapoi și un pas înainte";
- stipulează că operatorii din alimentație și din domeniul hranei pentru animale sunt responsabili pentru alimentele, produsele de hrănire a animalelor și produsele pe care le pun pe piață;
- se aplică produselor importate și exportate din UE;
- creează Autoritatea de Siguranță a Alimentelor din Europa;
- impune data de 1 ianuarie 2005 ca termen de aliniere pentru toți operatorii din domeniul alimentar.

Articolele din "Legea Generală a Alimentelor" care referă trasabilitatea sunt: Articolul 13, 14, 17, 18 și 19. prevederile acestor articole reprezintă cerințele minime pe care orice companie trebuie să le implementeze pentru a da produse conforme. Legislația națională sau practicile comerciale locale pot conține unele cerințe suplimentare, dar pe acestea obligatoriu.

Urmărim, în continuare, extrase din articolele menționate:

Articolul 13: "Fără prejudicii aduse drepturilor și obligațiilor lor, comunitatea și Statele Membre trebuie să:

- (a) contribuie la elaborarea standardelor tehnice internaționale pentru alimente și hrana pentru animale precum și la cele sanitare și fito-sanitare;
- (b) promoveze coordonarea lucrărilor de standardizare a alimentelor și hranei pentru animale asumate de organizațiile internaționale, guvernamentale și non-guvernamentale;
- (c) contribuie, unde este relevant și adecvat, la elaborarea convențiilor asupra recunoașterii echivalențelor măsurilor specifice alimentelor și hranei pentru animale;
- (d) dea o atenție deosebită cerințelor comerciale, financiare, de dezvoltare a țărilor în curs de dezvoltare în ideea că standardele internaționale să nu creeze obstacole artificiale în exportul din aceste țări;
- (e) promoveze consistența între standardele tehnice internaționale și legea alimentelor, asigurându-se că nivelul înalt de protecție adoptat de Comunitate nu va fi redus."

Articolul 14: precizează că, în cazul produselor care nu sunt însoțite de indicatorul „număr de lot”, un incident provoacă legal retragerea de pe piață a tuturor

articolelor derivând sau încorporând acel produs; dacă problemele nu pot fi localizate la un produs specific sau lot, atunci întreaga producție trebuie retrasă. Așadar, numerotarea lotului și dimensiunea acestuia reprezintă o decizie ce ar trebui luată de către fiecare agent comercial individual pentru lanțul de distribuție.

Textul specifică: *"Alimentele nu trebuie plasate pe piață dacă nu sunt sigure." "Unde oricare aliment care este nesigur este parte a unui lot sau consignație de alimente de aceeași clasă sau descripție, se prezumă că toate alimentele din lot sau consignație sunt, de asemenea, nesigure."*

Articolul 17: Se referă la responsabilitatea și abilitatea operatorilor de alimente și hrană pentru animale de a asigura că aceste produse satisfac cerințele europene și la faptul că trebuie să se verifice dacă aceste cerințe sunt îndeplinite în toate etapele producției, procesării și distribuției aflate sub controlul lor.

Textul exact afirmă: "Operatorii comerciali de alimente și hrană pentru animale în toate etapele producției, procesării și distribuției în cadrul întreprinderii proprii trebuie să asigure că alimentele și hrana pentru animale satisfac cerințele legii alimentelor relevante pentru activitatea lor și să verifice că aceste cerințe sunt satisfăcute.

Statele membre trebuie să susțină legea alimentelor, să monitorizeze și să verifice că aceste cerințe sunt satisfăcute de către operatori în toate etapele de producție, procesare și distribuție. În acest scop, ele trebuie să întrețină un sistem de controale oficiale și alte activități adecvate circumstanțelor, inclusiv comunicația publică în privința siguranței și riscurilor, supravegherea alimentelor și a hranei pentru animale și alte activități de monitorizare care acoperă toate etapele producției, procesării și distribuției."

Articolul 18: se referă la responsabilitatea și abilitatea permanentă a fiecărui operator de a trasa "un pas înapoi și un pas înainte". Principalele cerințe sunt: fiecare operator trebuie să fie capabil să identifice în orice moment al procesului cine (ce persoană) le-a furnizat și ce anume (privitor la orice aliment sau hrană pentru animale, produs animalier, substanțe încorporabile în alimente sau în hrana pentru animale) și trebuie să fie capabil să identifice către cine au fost furnizate produsele lor. Orice operator este responsabil să furnizeze informațiile cerute de autorități.

Alimentele și hrana pentru animale puse pe piață, trebuie etichetate sau identificate în mod adecvat pentru facilitarea trasării lor.

Articolul 18: "Trasabilitatea alimentelor și a hranei pentru animale, a produselor animaliere și a oricărei substanțe încorporabilă în acestea trebuie stabilită în toate etapele de producție, procesare și distribuție. Operatorii respectivi trebuie să fie capabili să identifice orice persoană de la care s-au aprovizionat cu produsele respective. Astfel, orice operator trebuie să posede sisteme și proceduri care să permită disponibilizarea acestor informații către autoritățile competente, la cererea lor. De asemenea, orice operator trebuie să aibă sisteme și proceduri care să permită identificarea celor către care au furnizat produsele lor. Aceste informații trebuie disponibilizate autorităților competente, la cerere.

Alimentele și hrana pentru animale puse pe piață sau care urmează a fi puse pe piață trebuie etichetate și identificate adecvat pentru a facilita trasabilitatea lor prin documente sau informații în acord cu cerințele relevante ale unor prevederi specifice."

Articolul 19: relevă necesitatea ca fiecare operator să posede proceduri de retragere/rechemare și de criză ce pot fi probate.

Principalele cerințe sunt:

- Fiecare operator alimentar trebuie să inițieze imediat proceduri de retragere de pe piață a oricărui aliment (importat, produs, procesat, fabricat sau distribuit) care nu este conform cu cerințele europene și să informeze autoritățile competente. De asemenea, trebuie să informeze consumatorii despre motivele retragerii și, dacă este necesar, să recheme produsele.
- Orice operator comercial responsabil pentru activități de desfacere sau distribuție trebuie să inițieze proceduri de retragere de pe piață a produselor neconforme cu cerințele europene și trebuie să contribuie la siguranța alimentelor prin oferirea de informații relevante, să coopereze la acțiunile luate de producători, procesatori, fabricanți și/sau autoritățile competente. De asemenea, trebuie să informeze imediat autoritățile competente, dacă consideră sau are motive să creadă că ceea ce a plasat pe piață poate dăuna sănătății oamenilor.

Articolul 19: " Dacă operatorul consideră sau are motive să creadă că alimentul pe care el l-a importat, produs, procesat, fabricat sau distribuit nu este conform cu cerințele de siguranță a alimentelor, va trebui să inițieze imediat procedura de retragere a alimentului respectiv de pe piața unde alimentul a fost supus unui control de către acest operator inițial și să informeze autoritățile competente. În cazul în care produsul a ajuns la consumator, operatorul trebuie să-l informeze, efectiv și exact, despre motivele retragerii și, dacă este necesar, să recheme de la acesta produsele furnizate când alte măsuri nu sunt suficiente pentru atingerea unui înalt nivel de protecție a sănătății.

Un operator alimentar responsabil pentru activități de desfacere sau distribuție care nu afectează ambalarea, etichetarea, siguranța sau integritatea alimentului trebuie, în limitele activității lui, să inițieze proceduri de retragere de pe piață a produselor neconforme cu cerințele de siguranță a alimentelor și trebuie să contribuie la siguranța alimentelor prin oferirea de informații relevante necesare la trasarea alimentelor, cooperând în acțiunile întreprinse de producători, procesatori, fabricanți și/sau autorități competente.

Un operator alimentar va trebui să informeze imediat autoritățile competente dacă consideră sau are motive să creadă că un aliment pe care el l-a plasat pe piață poate afecta sănătatea umană. Operatorii trebuie să informeze autoritățile competente de acțiunile luate pentru prevenirea riscurilor la consumatorul final și nu trebuie să prevină sau să descurajeze nici o persoană de a coopera, conform legilor naționale sau practicilor legale, cu autoritățile competente, unde aceasta poate preveni, reduce sau elimina riscurile ridicate de alimente.

Operatorii comerciali alimentari trebuie să colaboreze cu autoritățile competente în acțiunile pentru evitarea sau reducerea riscurilor cauzate de alimentele furnizate."

România, pe baza normelor legislative ale UE în domeniul siguranței alimentelor, a elaborat o serie de norme și prevederi care să acopere aspectele menționate în mod

special până la momentul aderării. După această perioadă, conform negocierilor purtate de guvernul României, va deveni obligatorie toată legislația elaborată de Comisia Europeană, inclusiv documentele prezentate în acest capitol.

Dintre documentele importante existente în prezent în țara noastră pe problemele siguranței alimentare putem menționa:

- Legea nr. 150/14.05.2004 privind siguranța alimentelor;
- Hotărârea nr. 924/11.07.2005 privind reguli generale pentru igiena produselor alimentare;
- Legea nr. 25/13.01.2003 privind identificarea și înregistrarea bovinelor;
- Legea nr. 57/2002 privind reglementarea producției, circulației și comercializării alimentelor.

O listă exhaustivă a tuturor documentelor din acest domeniu se poate consulta pe site-ul: www.ansv.ro.

Trebuie să remarcăm că toate documentele legale specifică rezultatele pe care companiile trebuie să le obțină și nu menționează nici o obligație asupra căilor și abordării ce trebuie avută în vedere pentru aceasta. De aceea, în capitolul 5 vom referi soluțiile ECR Europa, singurele complete și coerente cu cerințele comerciale și legale referite în capitolele 3 și 4.

5. Trasabilitatea și tehnologiile: procese și soluții

Această secțiune descrie procesele și organizarea pe care fiecare companie trebuie să le implementeze pentru satisfacerea cerințelor legale și de afaceri prezentate anterior.

Privind aceste cerințe, ne dăm seama că trebuie realizată o trasabilitate completă a produselor, aplicată proceselor din lanțul de distribuție care să cuprindă de la intrările în sistem (materii prime, hrană pentru animale, ambalaje, etc.) utilizate de producător până la produsele de consum finite și invers. Fiecare sub-proces trebuie gestionat corect de către entitatea responsabilă, iar interfețele dintre diversele sub-procese trebuie, de asemenea, gestionate într-un mod care să permită un schimb lin al datelor în ambele direcții: "un pas înainte și un pas înapoi".

Pentru a asigura conformitatea acestui proces, fiecare verigă din lanțul de distribuție trebuie să-și pună următoarele întrebări:

- Cum putem livra produse sigure clienților și consumatorilor?
- Ce bunuri au fost primite și ce bunuri au fost expediate?
- De la cine au fost bunurile primite și cui au fost livrate?
- Care este numărul de lot /numărul serial al bunurilor primite și expediate?

Răspunsul la aceste probleme trebuie să fie disponibil prin:

- Sistemul de gestionare a calității;
- Procedurile de codificare și de trasabilitate a produselor;
- Organizarea existentă pentru operațiile zilnice;
- Procedurile de rechemare și retragere a produselor,
- Procedurile de gestionare a incidentelor/crizelor.

5.1 Gestionarea calității

În prezent folosirea unui sistem de gestionare a calității bine proiectat și corect implementat oferă un înalt nivel de siguranță pentru consumatori. Gestionarea calității reprezintă un factor cheie al succesului unei mărci și al unei etichete private de produs cu impact direct asupra susținerii companiei. Obiectivul general al tuturor celor implicați trebuie să fie fabricarea și distribuția unor produse sigure. Atingerea unui nivel înalt de siguranță a produsului necesită o asigurare constantă a unei calități ridicate și măsuri de control.

Seria de standarde ISO 9001 - 9004 și procesele HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), obligatorii în industria alimentară, reprezintă o recunoaștere fundamentată pentru implementarea unui astfel de sistem de gestionare a calității adecvat pentru toate tipurile și mărimile de companii din piața bunurilor de larg consum (FMCG - Fast Moving Consumer Goods).

5.2 Identificarea produselor și proceduri de trasabilitate

Scopul acestei secțiuni este de a descrie procesele de trasabilitate a produselor bazate pe:

- identificarea unică a companiilor implicate;
- identificarea unică a produselor (unităților de consum);
- identificarea unică a unităților logistice (palete, containere, cutii, etc.);
- fluxul de informații și schimbul de date.

Se recomandă abordarea colaborativă care să includă dialogul dintre parteneri pe lanțul de distribuție și folosirea unui limbaj comercial comun.

Folosirea standardelor GS1 pentru identificarea partenerilor de afaceri (GLN - Global Location Number), a produselor (GTIN - Global Trade Item Number) și a unităților logistice (SSCC - Serial Shipping Container Code) împreună cu standardele de mesaje electronice EDI pentru comunicarea informațiilor (EANCOM, XML) reprezintă soluția recomandată.

Această secțiune accentuează nevoia unei implementări integrate și complete a standardelor GS1 și a limbajului EANCOM de mesagerie electronică, ca o țintă voluntară pentru viitor pentru toate companiile, indiferent de mărimea lor.

5.2.1 Definirea trasabilității

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

În recomandările de bune practici europene, se preferă definiția stabilită de Legea Generală a Alimentelor, deoarece aceasta se aplică tuturor companiilor implicate în lanțul de distribuție a alimentelor și, de asemenea, poate fi relevantă și pentru producătorii de produse nealimentare.

"Trasabilitatea este capacitatea de trasare și urmărire, pe parcursul tuturor etapelor de producție, procesare și distribuție, a unui aliment, a hranei pentru animale, a unui animal destinat pentru producția de alimente sau a unei substanțe care urmează ori care poate fi încorporată într-un aliment sau în hrana pentru animale".

Conform acestei definiții, înțelegem trasabilitatea ca un proces al lanțului de distribuție, de la un capăt la celălalt, unde companii diferite colaborează pentru optimizarea interfețelor determinate de direcțiile, zonele și sub-procesele lor diferite. De aceea, se consideră că trasabilitatea reprezintă calea pentru satisfacerea așteptărilor consumatorilor în termeni de siguranță și calitate a produselor.

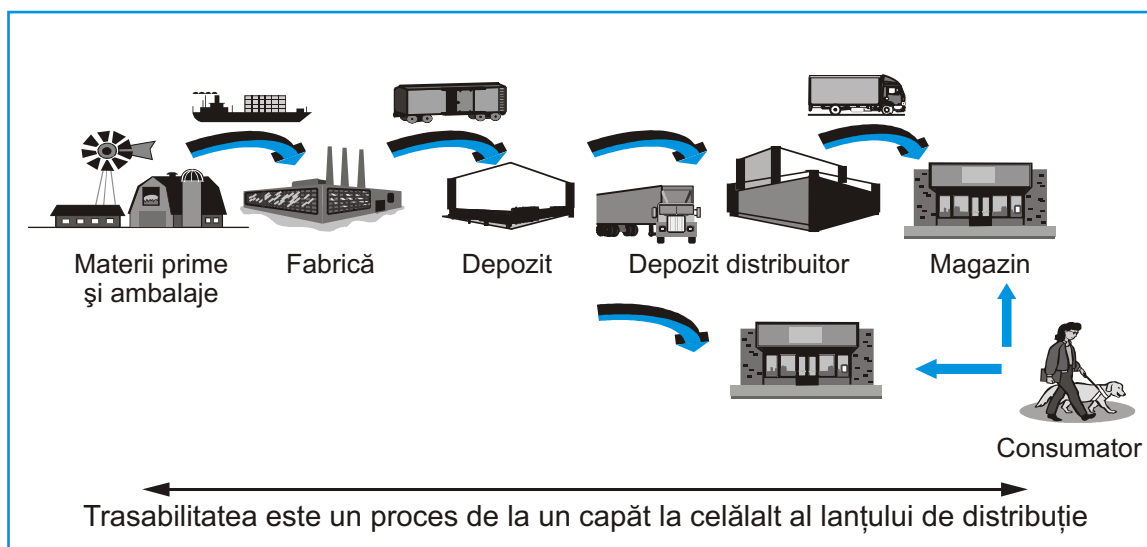


Fig. 1. Mișcarea bunurilor de-a lungul lanțului de distribuție

5.2.1.1 Direcțiile și zonele procesului de trasabilitate

Procesul de trasabilitate poate fi dirijat în două direcții distincte:

- urmărirea înainte sau trasabilitatea descendentă,
- urmărirea înapoi sau trasabilitatea ascendentă.

Aceste două direcții au de a face cu trei zone distincte: amonte, intern și aval. Zonele de amonte și aval pot fi percepute diferit în funcție de poziția operatorului în lanțul de distribuție.

- **Urmărirea sau tracking** este capacitatea de a localiza un produs, pe baza unor criterii specifice, în oricare punct s-ar afla el pe lanțul de distribuție. Aceasta este o trăsătură critică a oricărui sistem de trasabilitate întrucât companiile trebuie să fie capabile să identifice și să localizeze produsele lor în interiorul lanțului de distribuție pentru a le putea retrage sau rechema oricând este necesar (principiul legal - un pas înainte).

- **Trasarea sau tracing** este capacitatea de a identifica originea și caracteristicile unui produs pe baza unor criterii stabilite pentru orice punct al lanțului de distribuție. Aceasta este, de asemenea, o trăsătură critică a sistemului de trasabilitate pentru că întreprinderile trebuie să poată determina identitatea și sursele produselor primite în mod exact și rapid oricând este necesar (principiul legal - un pas înapoi).

- **Zona amonte** acoperă prima parte a lanțului de distribuție. Ea include producătorii de materii prime, ingrediente, ambalaje și toți intermediarii până ce bunurile ajung la companie.

- **Zona internă** acoperă orice pas aflat sub controlul fiecărui operator. Chiar dacă ghidul de față nu tratează în mod specific acest aspect, el este foarte important fiind legat de procesele amonte și aval.

- **Zona aval** acoperă partea finală a lanțului de distribuție. Ea începe cu ultimul producător (inclusiv ambalatorii), operatorii logistici, centrele de distribuție și se termină la casele de marcat ale distribuitorilor.

5.2.1.2 Sub-procesele de trasabilitate

Procesele de trasabilitate se pot realiza prin implementarea a trei sub-procese cheie:

- Identificarea și etichetarea unică la sursă a tuturor produselor;
- Culegerea datelor, înregistrarea și gestionarea legăturilor de-a lungul lanțului de distribuție în așa fel încât orice informație relevantă să poată fi regăsită, oricând este necesar, într-un mod rapid și exact (de exemplu prin scanarea codurilor de bare și EDI);
- Comunicarea datelor de trasabilitate predeterminate de-a lungul lanțului de distribuție, pentru facilitarea unei retrageri sau rechemării exacte și rapide.

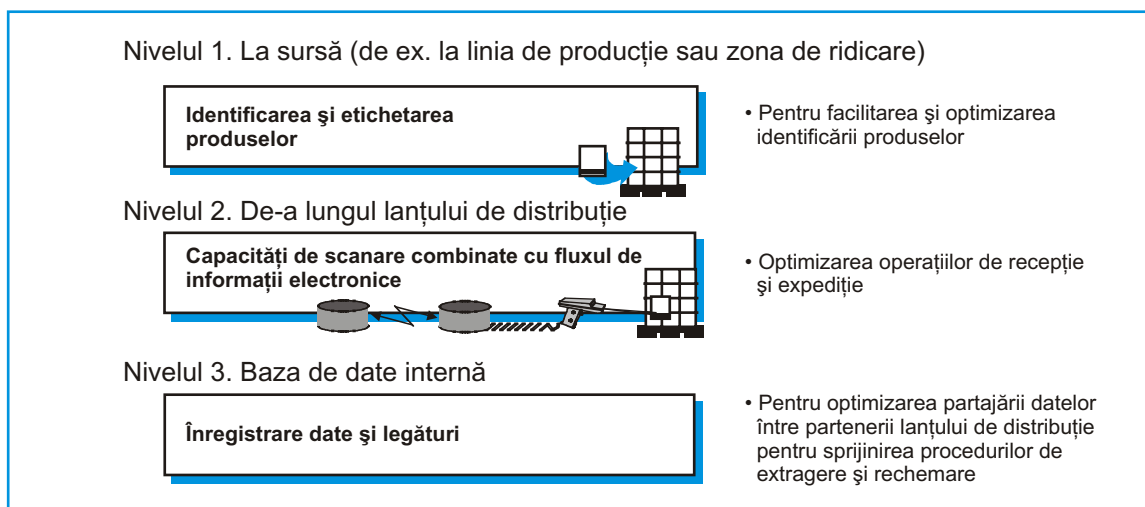


Fig. 2. Componentele procesului de trasabilitate

5.2.2 Principii de realizare

Elementele de baza care trebuie avute în vedere, ca principii călăuzitoare pe care fiecare operator din lanțul de distribuție trebuie să le aplice, sunt următoarele:

- Sistemele de trasabilitate și procedurile trebuie să aibă ca scop îndeplinirea cerințelor legale prin oferirea accesului la informațiile relevante de trasabilitate a produselor și să ofere posibilitatea localizării și retragerii produselor de pe piață când apar riscuri pentru sănătatea publică;
- Sistemele de gestionare a trasabilității trebuie să se bazeze pe standarde convenite în comun pentru a se asigura un flux exact și rapid al informațiilor și o optimizare a prelucrării datelor de trasabilitate și a comunicațiilor. Standardele GS1 sunt recomandabile în acest sens ca o bună practică.
- Fiecare operator este liber să decidă cum va implementa sistemul său intern de trasabilitate, atât timp cât acesta este capabil să primească, să prelucreze și să comunice informațiile necesare și datele către partenerii săi din amonte și din aval într-un mod exact și la timp. Documentele și fluxul de informații nu trebuie neapărat să se bazeze pe mesaje EDI; procedurile manuale cu suport hârtie scrisă pot susține soluția pentru rezultatele prezentate în acest capitol. Avantajul gestionării computerizate a datelor îl reprezintă capacitatea de reacție rapidă când se caută informații relevante sau trebuie gestionată o situație de criză.

5.2.3 Principiile trasabilității, tehnologiile suport și standardele GS1

Din punct de vedere al gestionării informațiilor, implementarea unui sistem de trasabilitate într-un lanț de distribuție necesită ca toate părțile implicate să asocieze în mod sistematic fluxul fizic al materialelor, produselor intermediare și finite cu fluxul informațional. Aceasta necesită o vedere globală a lanțului de distribuție, care se poate realiza optim prin folosirea unui limbaj de afaceri comun - standardele GS1. Acoperirea lor globală și acceptarea universală de către consumatori, comercianți și oficialități, le conferă o poziționare unică, întrucât oferă un răspuns adecvat pentru cerințele sistemelor de trasabilitate. [Peste un milion de companii din întreaga lume folosesc standardele GS1 prin 103 organizații GS1 naționale.](#)

Pentru a sprijini în mod efectiv furnizorii, producătorii și distribuitorii, GS1 a definit principiile de bază ale trasabilității și a creat o grilă de implementare care le leagă de tehnologiile suport și standardele GS1 relevante (Ghidul GS1 de implementare a trasabilității - 2003). Principiile de bază ale trasabilității sunt:

- Identificarea unică a produselor, unităților logistice și locațiilor;
- Culegerea datelor de trasabilitate și înregistrarea lor;
- Legarea gestiunii de regăsirea datelor de trasabilitate;
- Comunicarea datelor de trasabilitate.

Principiile de trasabilitate	Tehnologiile suport	Instrumentele sistemului GS1
Identificare unică	Identificare automată	GTIN, SSCC, GLN, Identificatori de Aplicație
Culegere date și înregistrare	Culegere automată a datelor	EAN/UPC, GS1 -128
Legături gestiune	Prelucrare electronică date	Software de aplicații
Comunicare date	Comunicație electronică EDI	EANCOM/XML

Fig. 3. Grila de implementare a trasabilității GS1

5.2.4 Identificare unică

Orice articol comercial și / sau locație, care trebuie trasate sau urmărite, trebuie să posede o identitate unică. Identificatorul global unic GS1 reprezintă cheia care permite accesul la toate datele disponibile despre istoric, aplicație sau locație. Identificatorii globali unici GS1 stau la baza sistemelor de identificare atât manuale cât și automate.

5.2.4.1 Identificarea locațiilor

Numărul global de locație GS1, GLN permite o identificare unică și lipsită de ambiguitate a entităților legale, fizice sau funcționale precum depozite, docuri de încărcare, departamente ale companiilor, etc. Relațiile comerciale pot implica mai multe companii diferite, fiecare dintre acestea incluzând câteva departamente și entități funcționale.

Pentru procesele de trasabilitate, partenerii comerciali trebuie să identifice toate locațiile relevante și entitățile funcționale.

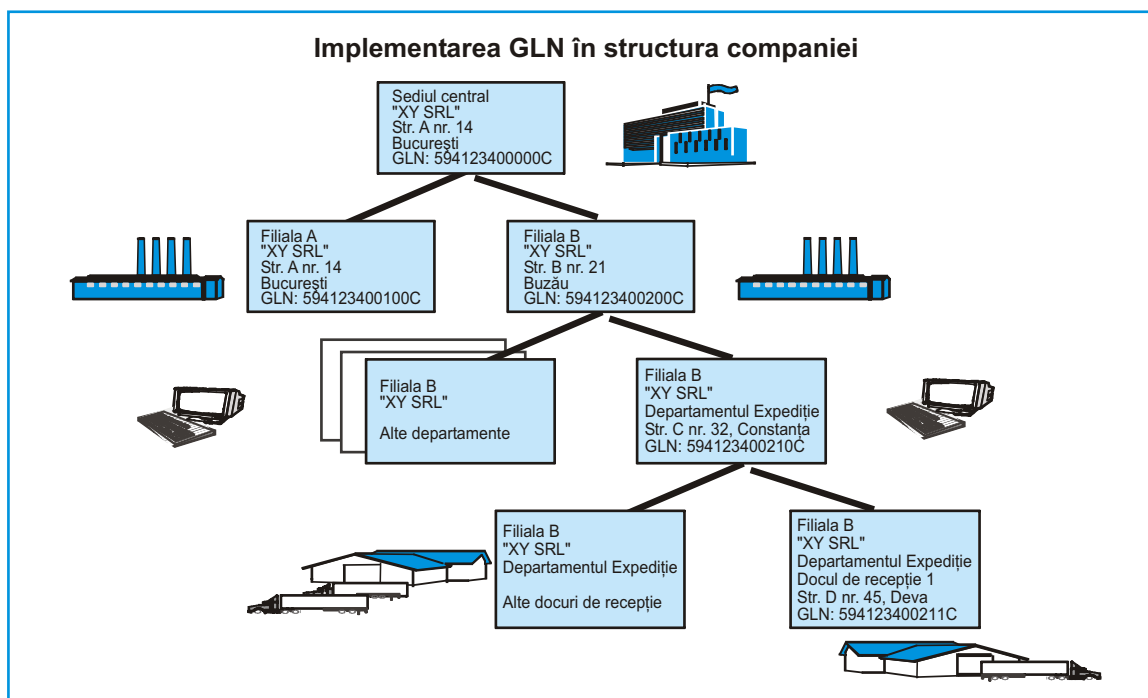


Fig. 4. Identificarea locațiilor

- **Regula de bază:** Identificarea unică a locațiilor este asigurată prin alocarea unui GLN fiecărei locații sau entități funcționale.

5.2.4.2 Identificarea produselor (articolelor comerciale)

Un articol comercial este un produs sau serviciu, despre care trebuie să regăsim informații predefinite și care poate fi prețuit sau comandat în oricare punct al lanțului de distribuție. Acesta include articolele individuale și diferitele configurații de vânzare cum ar fi o sticlă de apă minerală, un carton cu 12 sticle, o paletă cu 48 de cartoane.

Regulile pentru numerotarea GS1 permit alocarea acestora de către proprietarul mărcii comerciale sau de către organizația națională GS1. Numărul GS1 de identificare a produselor și serviciilor, GTIN, poate fi reprezentat prin coduri de bare GS1, cum ar fi simbolul EAN-13 (pentru articolele care trec pe la punctele de vânzare), GS1-128 (pentru articolele care nu trec pe la casele de marcat) și care pot fi folosite în mesajele EDI conform standardelor EANCOM sau XML.

Trasabilitatea nu poate fi realizată fără asocierea unui număr serial (serializarea numai în cazul folosirii tag-urilor RFID) sau a unui număr de lot la fiecare GTIN al unității de consum.

- **Regula de bază:** Identificarea unică a produselor este asigurată prin alocarea unui GTIN la fiecare produs (unitate de consum).

Pentru trasabilitate, GTIN trebuie combinat cu numărul serial sau cu numărul de lot pentru o identificare individuală a unui articol. Trebuie reținut că identificarea unică poate fi realizată într-o formă citibilă de către om sau o combinație între forma citibilă și coduri de bare sau imprimare RFID.

5.2.4.3 Identificarea seriilor

Numerotarea serială oferă posibilitatea de a urmări sau trasa un produs individual folosind un Număr Serial. El trebuie să fie unic pentru o referință de produs (GTIN). Atributele relevante ale unui produs particular trebuie incluse în definiția de identificare. Numărul serial este alocat de către producător, fabricant sau ambalator și nu trebuie folosit de două ori în timpul ciclului de viață al articolului comercial.

În cazul unei mărci de distribuitor, când mai multe companii fabrică același articol comercial (identificat cu același GTIN), trebuie multă atenție pentru a preveni ambiguitatea Numărului Serial.

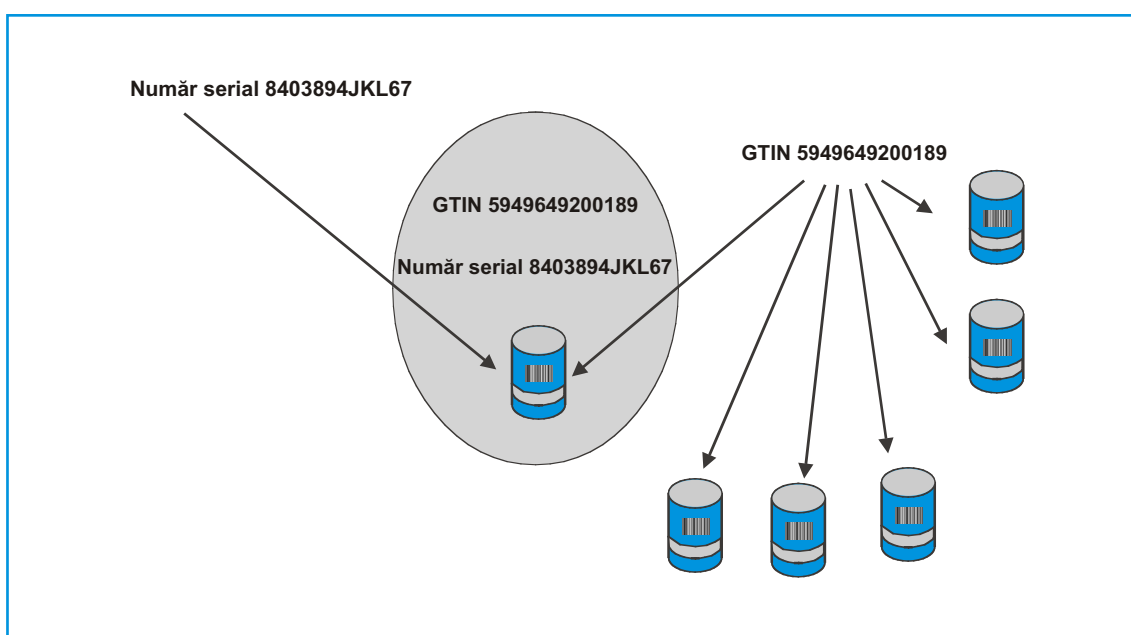


Fig. 5. Identificarea seriilor

În funcție de evaluarea riscului rezultatelor, numerotarea serială a produselor este folosită în special pentru produsele ne-alimentare. Numărul Serial poate fi considerat ca un subset al numărului de lot. El permite o retragere sau o rechemare limitată a unor unități specifice de produse, nu a întregului lot.

- **Regula de bază:** Trasabilitatea serială este asigurată prin alocarea unui GTIN și a unui Număr Serial fiecărui produs (unitate de consum).

5.2.4.4 Identificarea loturilor

Prin lot se înțelege o mulțime de produse (articolele comerciale) care au suferit același proces de transformare. El reprezintă o cantitate dintr-un produs specific fabricat, umplut sau ambalat în condiții identice și asociat cu o decizie de eliberare separată. Un lot are caracteristici de calitate uniforme (de exemplu ciclu de sterilizare).

Numărul de lot este numărul alocat unui lot de producție. El leagă produsul cu toate informațiile relevante în relație cu producția sa (unde, când, cum). De aceea este un element cheie pentru o trasabilitate generală (amonte, internă, aval).

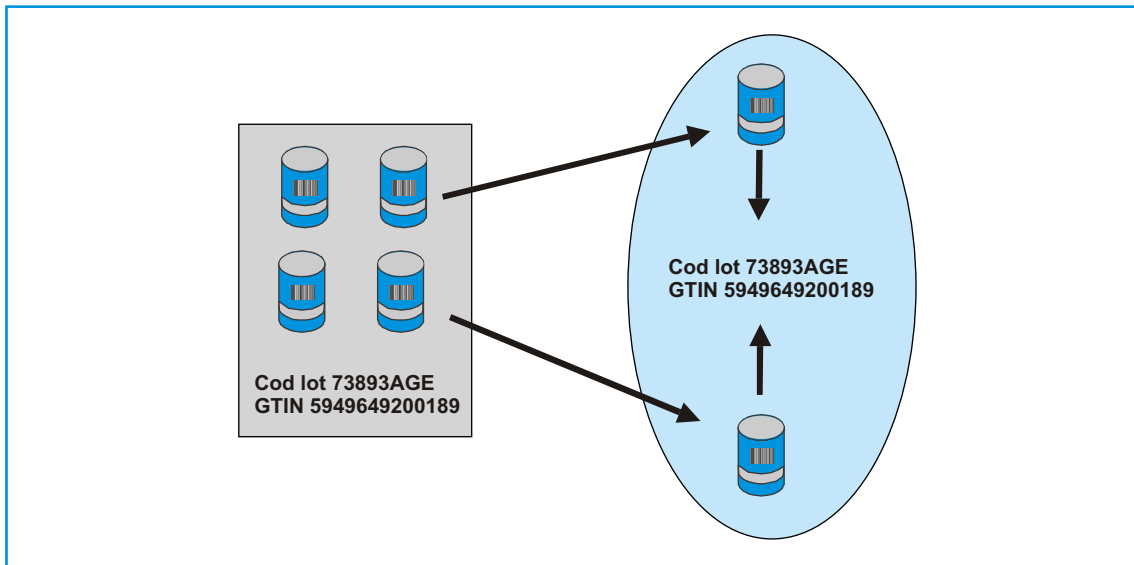


Fig. 6. Identificarea loturilor

Identificarea loturilor este folosită în producția de masă a articolelor, cu același Cod de Lot fiind numerotat un întreg ciclu de producție fără oprire. În consecință, el trebuie să fie lipsit de ambiguitate pentru același GTIN în toate fabricile furnizorilor unde există mai multe locuri de producție.

În cazul etichetei proprii de marcă, când mai multe companii fabrică același articol comercial (identificat cu același GTIN), trebuie acordată o atenție specială numerotării pentru prevenirea unor ambiguități în Codurile de Lot.

Fiecare companie este responsabilă pentru stabilirea regulilor proprii pentru loturi și standarde: mărime, cod, depozitare, etc. În figura 7 se arată modul cum Codul de Lot este alocat unui produs finit în timpul ciclului de producție (industria alimentară).

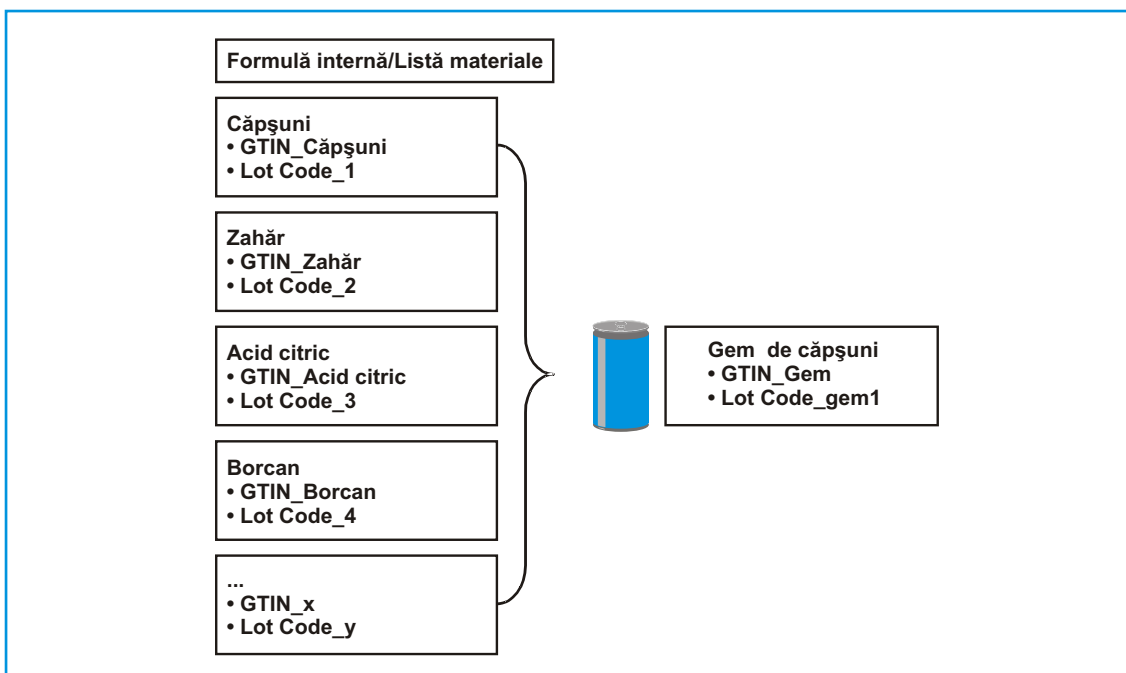


Fig. 7: Codul de lot în industria alimentară

- Reguli de bază:

1. Trasabilitatea loturilor este asigurată prin alocarea unui GTIN și a unui Număr de lot fiecărui produs (de ex. Unitate de consum)
2. În orice punct al lanțului de distribuție, produsul trebuie să poarte un cod de lot.
3. Deși standardele GS1 permit o lungime de 20 cifre pentru numărul de lot, din rațiuni practice, se recomandă un număr de lot cu maxim 10 cifre.
4. Numărul de lot nu trebuie niciodată interpretat. Pentru un produs dat, el va rămâne același de-a lungul lanțului de distribuție și nu trebuie "manipulat" sau schimbat pentru a satisface regulile interne sau a escamota constrângerile sistemului existent. Un număr de lot reprezintă un pas important în procesul de fabricație și ambalare.
5. Informațiile din "Data optimă de folosire" sau "De folosit până", nu trebuie utilizate pentru trasabilitate întrucât nu conțin aceeași informație ca numărul de lot.

5.2.4.5 Identificarea pe ierarhia produsului

În multe sectoare comerciale și în special în cel al bunurilor de larg consum, diferitele nivele de ambalare sunt prezentate conform unei structuri, denumită "Ierarhia Produsului", pornind de la cea mai mică unitate de ambalare care poate fi cumpărată, până la cea mai mare (de obicei paletă) care poate fi expedită, transportată.

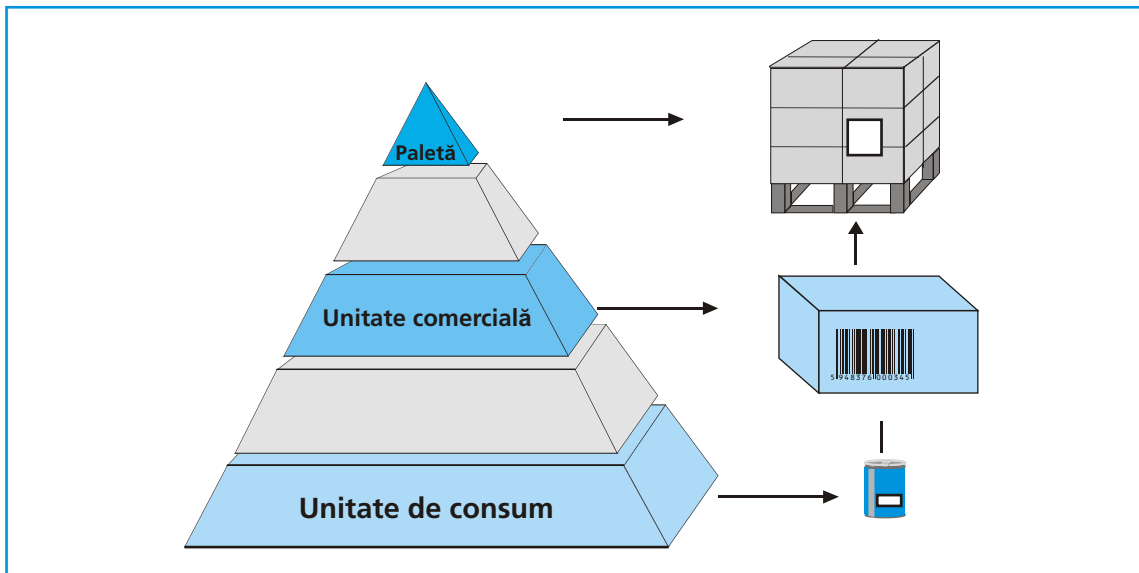


Fig. 8. Ierarhia produsului

- Reguli de bază:

1. Trebuie alocat GTIN la fiecare din cele trei nivele ale ierarhiei produsului și anume : unitate de consum, unități comerciale și palete, numai dacă acestea din urmă pot fi prețuite, comandate sau facturate în fiecare punct al lanțului de distribuție, cu alte cuvinte, dacă paleta poate fi considerat unitate de consum.
2. Când se alocă GTIN la orice nivel al ierarhiei produsului, se recomandă să se efectueze cu respectarea regulilor de alocare elaborate de GS1 și GCI (Global Commerce Initiative).

5.2.4.6 Identificarea unităților logistice (palete)

O unitate logistică reprezintă un articol, în orice alcătuire, creat pentru transport și/sau depozitare, care trebuie gestionat de-a lungul lanțului de distribuție. Se identifică prin SSCC (Serial Shipping Container Code - Codul serial al unității de transport) și cuprinde mai multe articole comerciale (identificate prin GTIN), care sunt transportate și/sau depozitate împreună.

- **Reguli de bază:**

Identificarea și trasabilitatea paletelor este asigurată prin alocarea unui identificator GS1 de tip SSCC.

Întrucât SSCC identifică o paletă în mod global fără nici o ambiguitate, este important să-l alocăm la sursă, atunci când paleta se creează fizic:

- la sfârșitul liniei de producție
- în aria de formare a coletelor din depozite când se prepară livrările

- **Reguli de bază:**

Orice paletă, independent de tipul său (mixtă sau uniformă), trebuie să poarte un SSCC alocat la sursă, un nou SSCC trebuie să fie alocat ori de câte ori o nouă paletă (unitate logistică). Rațiunea este că eticheta GS1-128 nu poate afișa mai mult decât un număr de cod de lot.

În legătură cu identificarea produselor, conform ierarhiei lor, este important să distingem între paletele uniforme și mixte. Ele pot fi definite astfel:

- o mono-paletă sau paletă uniformă este compusă din produse identice aparținând aceluiași lot (identificate cu același GTIN și cod de lot)
- o paletă mixtă este compusă dintr-unul sau mai multe produse diferite aparținând unor loturi diferite (identificate cu GTIN-uri și coduri de lot diferite). Ca un caz particular, menționăm aici paleta multi-lot compusă din produse identice provenind din cel puțin două loturi diferite (identificate cu același GTIN dar coduri de lot diferite).

Numărul SSCC este unic global pentru fiecare paletă (unitate logistică) și este, în mod general, legat de identificarea globală unică a produselor conținute (articole comerciale) via GTIN și numerele de lot și de locațiile de fabricație și/sau depozitare sau de originea lor via GLN. Toate părțile din lanțul de distribuție le pot utiliza ca numere de referință pentru a accesa informațiile relevante, păstrate în fișierele calculatoarelor. Numărul SSCC al unei palete mono-uniforme poate fi legat (într-un sistem de trasabilitate) de :

1. GTIN-ul produsului conținut și cantitatea
2. Numărul de lot al paletei
3. Data expediției
4. Locul de origine (Expediat de la
5. Locul de destinație (Expediază la), la momentul expediției

Eticheta logistică GS1, este folosită pentru identificarea paletelor (unități logistice) care conțin articole comerciale. Aceasta identifică în mod unic unitatea logistică, pentru administrare și scopuri logistice și oferă identificarea articolelor pentru unități sau conținutul lor, împreună cu informații adiționale despre atribute în format electronic. Informațiile despre atribute conțin variabile despre unitățile comerciale (GTIN) sau de identificare a unităților logistice.

În sistemul GS1, aceste informații sunt exprimate cu ajutorul identificatorilor de aplicație (AI) din standardul GS1-128 și sunt imprimare cu simboluri de coduri de bare.

- **Reguli de bază:**

1. Paleta trebuie identificată cu un SSCC și etichetată cu etichetă logistică GS1
2. Asigurarea integrității produsului: la fiecare etapă a lanțului de distribuție, toate informațiile de trasabilitate tipărite la origine pe ambalaj de către producător și care sunt relevante pentru procesele lanțului de distribuție/operare, trebuie să rămână pe ambalaj până la sfârșitul etapei/procesului.

ECR Company SRL		
SSCC 3 76 10100 912 568 763 3		
CONȚINUT 5941234968573	BUCĂȚI 48	NIVELE 4
Produs Premium 12x100g		
COD LOT MYAUI235	VALABIL PÂNĂ LA DATA (LL AAAA) 03 2007	
 <small>(02)05941234968573(15)070331(37)48(10)MYAUI235</small>		
 <small>(00)376101009125687633</small>		

Paletă uniformă monolit

ECR Company SRL		
SSCC 3 76 10100 912 568 763 3		
CONȚINUT 5941234968573	BUCĂȚI 48	NIVELE 4
Produs Premium 12x100g		
COD LOT	VALABIL PÂNĂ LA DATA (LL AAAA) 03 2007	
 <small>(02)05941234968573(15)070331(37)48</small>		
 <small>(00)376101009125687633</small>		

Paletă uniformă multilot

ECR Company SRL		
SSCC 193 12345 12300 00015		
 <small>(00)193123451230000015</small>		

Paletă mixtă

Fig. 10. Exemple de etichetă logistică GS1

5.2.5 Culegerea și înregistrarea datelor

Sistemele de trasabilitate presupun ca datele predefinite să fie culese și înregistrate de-a lungul lanțului de distribuție. Este important să reținem că informațiile de trasabilitate, precum SSCC, trebuie partajate între parteneri și/sau memorate de către fiecare partener comercial când acestea sunt relevante și aplicabile. Pentru companiile mici cu volume comerciale scăzute și procese de afaceri de mică complexitate, culegerea datelor prin proceduri manuale fiind o abordare tradițională (arhive, dosare) poate fi o soluție viabilă și funcțională.

Dar, pentru operativitatea pe întreg lanțul de distribuție, atât pentru companiile mari și mici, se recomandă tehnologia de culegere automată a datelor (ADC-Automated Data Capture); codurile de bare ale sistemului GS1 care poartă toate cheile de identificare descrise în secțiunea precedentă pot fi scanate și datele de trasabilitate pot fi memorate și prelucrate în timp-real prin software-ul de aplicație. Prin folosirea identificării globale unice și a culegerii automate a datelor, este posibil să realizăm un mare grad de exactitate și viteză a înregistrării datelor, păstrării și regăsirii de-a lungul întregului lanț de distribuție. Standardele GS1 folosite sunt:

- codurile de bare EAN/UPC
- codurile de bare GS1-128

O tehnologie în creștere care utilizează tag-uri electronice pentru identificarea produselor este Identificarea prin radio frecvență (RFID). Recentele evoluții ale standardelor în domeniul RFID sunt cunoscute ca rețeaua codurilor electronice de produs (EPC Network) pentru care GS1 a creat organismul specializat, EPCglobal, cu sarcini exprese de a dezvolta standarde comerciale.

RFID poate avea o contribuție importantă în procesele de trasabilitate pe termen mediu și lung, când tehnologia și standardele respective vor atinge maturitatea.

- **Reguli de bază:**

Produsele, grupările standard de articole comerciale și paletele identificate prin standarde GS1 (GTIN, SSCC, AI), trebuie codificate prin simboluri adecvate de coduri de bare.

5.2.6 Sistemele de trasabilitate leagă gestiunea și regăsirea datelor

În majoritatea lanțurilor de distribuție, produsele sunt urmărite și trasate prin lotul de producție, „unitate” care include acele articole ce au suferit aceleași transformări (procese de producție) și prin traseul de transport/depozitare (procesul de distribuție).

În figura 12 se arată folosirea standardelor GS1 pentru identificarea locațiilor (GLN), unităților logistice (SSCC), loturilor de fabricație (AI10) și unităților de consum (GTIN), în mediul de producție.

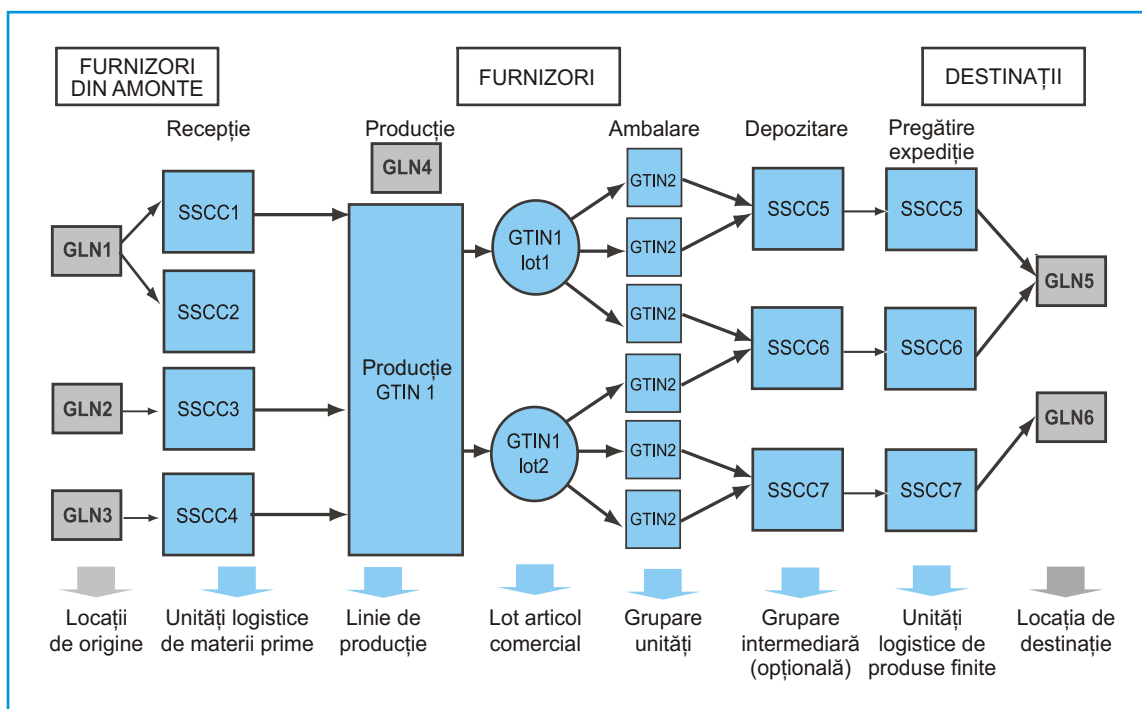


Fig. 12. Gestiunea datelor de trasabilitate în producție

Gestiunea identificării în mediul de producție este caracterizată de :

- mai multe locații de aprovizionare identificate prin GLN (1..3), care trimit palete cu materiale (identificate cu SSCC 1..4)
- la recepție, materialele sunt depozitate și/sau comandate pentru procesul de producție.
- la locul de producție (GLN 4), unitățile de consum (GTIN 1) sunt produse în loturi separate (fiecare identificat cu număr de lot distinct).
- în etapele de ambalare, unitățile de consum (GTIN 1 și numărul lui de lot) sunt ambalate în unități de grupare standard (GTIN 2).
- în pașii următori - depozitare și pregătire pentru livrare, se creează palete (SSCC 5..7) și se expediază la destinațiile clientului (GLN 5,6).

- **Reguli de bază în mediul de producție:**

- 1. Recepția:** SSCC - ul paletei care sosește este înregistrat și legat de GLN - ul furnizorului. De fiecare dată când paleta este deplasată, SSCC - ul acesteia este înregistrat și legat de GLN - ul noii locații (de ex: în depozit sau producție).

2. **Producție:** În condiții ideale SSCC - ul paletelor și/sau GTIN+numărul de lot al materialelor folosite în procesul de producție sunt înregistrate și legate la GTIN-ul produsului realizat și lotul său de producție. La sfârșitul procesului de producție, grupările standard de produse sunt făcute din produsele individuale. Un GTIN nou este alocat și legat de codul de lot de producție.
3. **Ambalare, depozitare și expediție:** GTIN - ul unei grupări standard de articole comerciale este legat de SSCC - ul paletelor în care este împachetat, SSCC - ul unei paleti este legat prin scanare de GLN - ul destinației sale. Nu este obligatorie afișarea GLN - ului destinației pe etichetă.

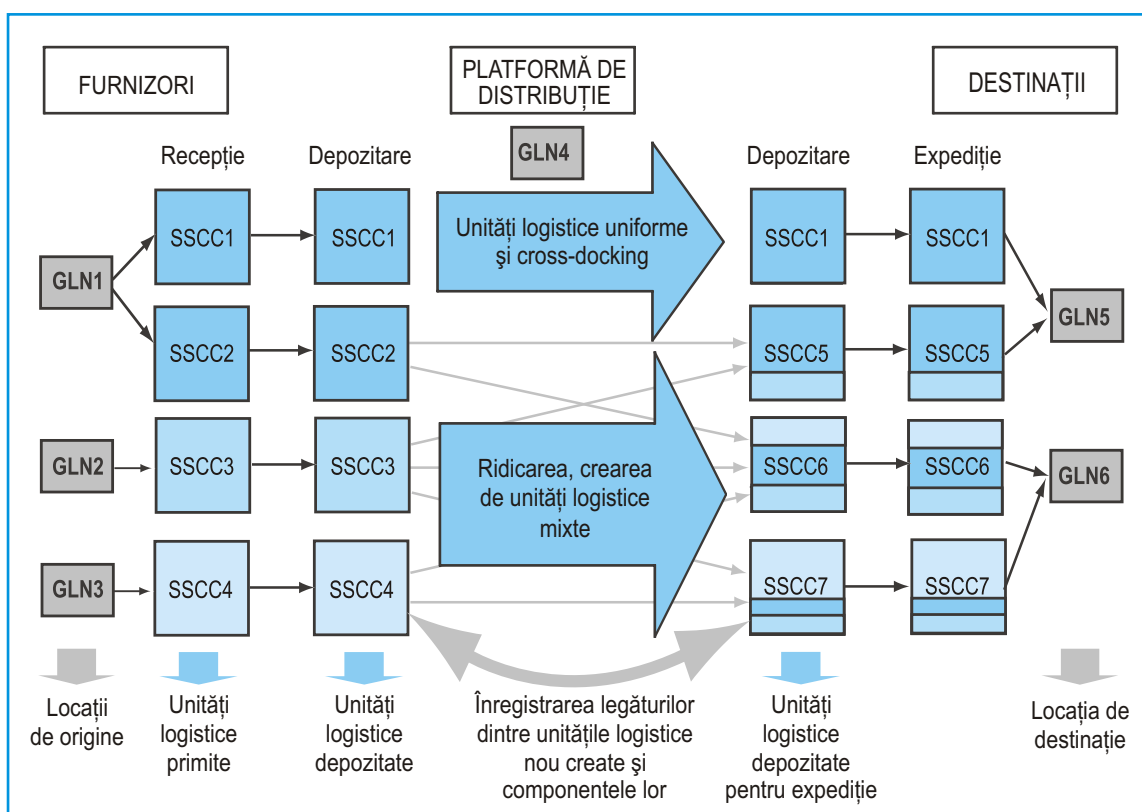


Fig. 13. Gestiunea datelor de trasabilitate în distribuție

Figura 13 arată folosirea standardelor GS1 pentru identificarea locațiilor (GLN) și unităților logistice (SSCC) în mediul distribuției care este caracterizat prin:

- Mai multe locații furnizor (identificate cu GLN 1..3), care transmit palete cu produse finite (identificate cu SSCC 1..4).
- La recepția în centrul de distribuție (GLN 4), paletele sunt depozitate și transmise către procesul de alcătuire a comenzilor
- Formarea unităților de expediție conform comenzilor se face fie din palete uniforme, fie prin cross-docking sau crearea de palete mixte; paletele sunt deplasate înainte fie nemodificate (palete uniforme identificate cu SSCC1) sau ca noi palete (palete mixte identificate cu SSCC 5..7) cu produse originare din palete diverse (SSCC 2..4).
- În ultimii 2 pași - depozitare și pregătire pentru expediție, ambele tipuri de palete (uniforme SSCC 1 și mixte SSCC 5..7) sunt expediate către clienți / punctele de vânzare de destinație (identificați cu GLN 5..6).

- **Reguli de bază în mediul de distribuție:**

1. **Recepție:** SSCC - ul paletii care sosește este înregistrat și legat de GLN - ul furnizorului. De fiecare dată când paleta este deplasată, SSCC - ul ei este înregistrat și legat de GLN - ul noii locații (de ex. depozit, formare comenzi sau distribuție).
2. **Formare unități logistice și distribuție:** Paleta nou creată conține grupări standard de articole comerciale originare din palete diferite. În acest caz, îi este alocat un nou SSCC, care este legat de numerele SSCC ale altor paletelor folosite în crearea sa și/sau, dacă este posibil, de GTIN și codul de lot al fiecărei grupări standard de articole care a fost utilizată. Acest lucru poate solicita un mare efort ce poate fi rezolvat prin folosirea pentru ambalare a unei "ferestre de timp" (time window) ce trebuie definită de către fiecare companie. Paleta nou creată pe durata acestei ferestre de timp poate fi legată de paleta utilizată în cadrul aceleiași ferestre de timp. SSCC - ul este înregistrat și legat de GLN- ul destinației lui.

Abilitatea de a regăsi date de trasabilitate într-un mod rapid și exact de-a lungul lanțului de distribuție reprezintă o problemă critică. Aceasta întrucât necesită gestiunea legăturilor succesive între ceea ce a fost primit, produs, ambalat, depozitat și expedit de-a lungul întregului lanț.

Dacă unul din parteneri, în lanțul de distribuție, nu reușește să gestioneze aceste legături, vor rezulta întreruperi în lanțul informațional și pierderea trasabilității. Este imposibil să obținem o trasabilitate completă a produselor fără o corectă identificare a acestora, în toate configurațiile lor, la fiecare punct al lanțului de distribuție .

- **Reguli de bază:**

Pentru facilitarea legării datelor de trasabilitate în diversele puncte ale lanțului de distribuție, este recomandabil să identificăm:

- unitatea consumator cu GTIN-ul său, numărul de lot și, dacă este posibil, data de expirare sau "de folosit până la..."
- grupările standard de produse cu GTIN, număr de lot și dacă este posibil data de expirare
- paletele cu eticheta logistică GS1, unde următoarele informații sunt simbolizate prin standardul GS1-128 și identificatori de aplicație (AI) următori:

Mono-paletă uniformă	Paletă uniformă multi-lot	Paletă mixtă
<ul style="list-style-type: none"> - SSCC (AI 00) - GTIN de paletă (AI01) sau GTIN al unității comerciale conținute (AI02) și cantitate (AI 37) - cod de lot (AI10) - data de expirare (AI15) sau "de folosit până la ..." (AI17) 	<ul style="list-style-type: none"> - SSCC (AI 00) - GTIN de paletă (AI01) sau GTIN al unității comerciale conținute (AI02) și cantitate (AI 37) - data de expirare (AI15) sau "de folosit până la ..." (AI17) dacă sunt aceleași pentru întreaga paletă 	<ul style="list-style-type: none"> - SSCC (AI 00)

5.2.7 Comunicarea datelor

O trăsătură esențială a oricărui sistem de trasabilitate o constituie schimbul de informație: Trasabilitatea necesită asocierea fluxului fizic al produselor cu fluxul informațiilor despre acestea.

Pentru a se asigura continuitatea fluxului de informație, fiecare participant al lanțului de distribuție trebuie să comunice date predefinite de trasabilitate către următorii, permițând acestora să aplice principiile de trasabilitate. Aceasta se poate realiza prin mijloace tradiționale (date de livrare) în combinație cu identificatori (precum eticheta logistică GS1-128) descrisă mai sus. Astfel, în acest capitol, toate secțiunile ce referă mesaje EDI precum Avizul de expediție (DESADV), pot fi citite, de asemenea, ca și comunicații pe hârtie precum Nota de livrare. Totuși, tehnologia recomandată de ECR Europa este cea de EDI unde exactitatea și viteza sunt percepute de companii ca fiind importante.

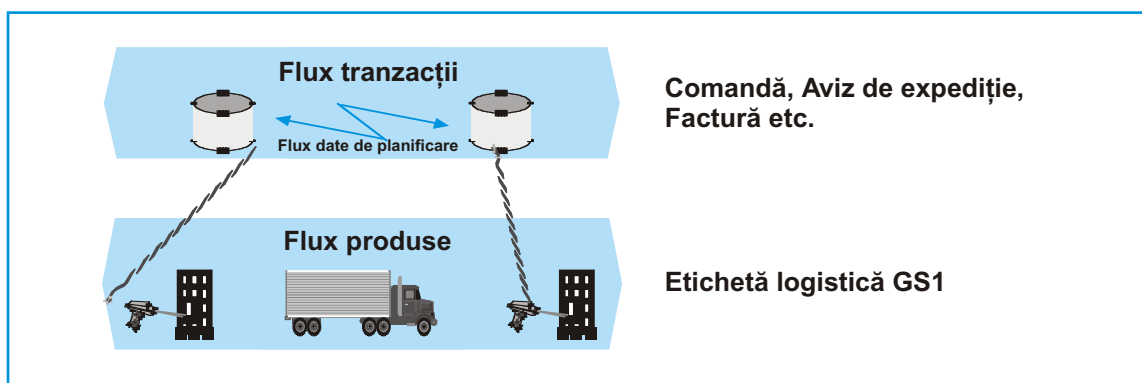


Fig. 14. Legarea fluxului fizic de produse de fluxul informațiilor

Folosirea etichetei logistice GS1 este recomandată pentru toți partenerii ce doresc să comunice informații de trasabilitate asociate paletei (unitate logistică) fără a ne referi la alte tehnologii. Eticheta logistică GS1 oferă, de asemenea, o legătură între fluxul fizic al produselor și fluxul electronic al informațiilor despre ele. Standardele GS1 utilizabile sunt:

- **EANCOM**
EANCOM reprezintă un subset al limbajului EDIFACT (Electronic Data Interchange For Administration Commerce and Transport). Unele dintre mesajele EANCOM precum, Avizul de expediție (DESADV), Avizul de primire (RECADV), Starea transportului (IFTSTA) și Sumarul expediției (IFTSUM) sunt, în mod special, relevante pentru sistemele de trasabilitate.
- **GS1 XML**
Sistemul GS1 conține o serie de standarde B2B (Business to Business) care se leagă pe un set nucleu de scheme XML, utile pentru toate sectoarele comerțului și care pot fi extinse pentru a satisface cerințele unei industrii specifice. Schemele GS1 XML au la bază cerințele de afaceri, care sunt documentate ca modele de procese de afaceri UML (Unified Modelling Language).

5.2.7.1 Fluxul fizic al produselor acompaniat de un flux de informații folosind EDI

Când un produs este deplasat de la o locație la alta, este nevoie să urmărim istoricul unei astfel de mișcări și trebuie înregistrate, în permanență, următoarele informații:

- identificarea produsului
- codul de lot
- locația de origine
- locația nouă/curentă
- ziua (și dacă este necesar ora) deplasării

Modul în care produsul și informațiile aferente sunt prelucrate și manipulate de către companie, fac parte din organizarea internă, mediul și infrastructura fiecărei companii și pot diferi de la o companie la alta.

În mod obișnuit produsele sunt deplasate folosind palete. Cele mai bune practici recomandă ca, atunci când o paletă este deplasată/expediată dintr-un punct în altul, informațiile care descriu produsul deplasat să fie transmise de la punctul de origine (identificat prin "expediat de la ...") la punctul de destinație (identificat prin "expediat la...") cum se arată în fig.15.

Informațiile referitoare la produs sunt extrase din sistemul informațional de gestiune internă al locației de origine și partajate cu locația de destinație.

Cele mai bune practici recomandă folosirea standardelor GS1 la interfețele lanțului de distribuție unde sunt adesea observate defecțiuni, datorită lipsei de aliniere a datelor între părțile implicate (de ex. Între fabrică și depozit).

- **Reguli de bază:**

Mesajul EDI /EANCOM Aviz de expediție reprezintă un mijloc recomandat pentru a permite un flux eficient de produse și trasabilitatea lor.

Elementele de date descrise în tabela 1 și tabela 2 reprezintă datele minime care trebuie partajate între părți (principiul - un pas înainte, un pas înapoi) pentru asigurarea trasabilității produselor.

Tabela 1: Palete uniforme mono-lot

<i>Informația</i>	<i>Necesară pentru trasabilitate</i>	<i>Necesară pentru alte scopuri</i>
Identificator unic pentru Mesajul Aviz de expediție	Da	
GLN-ul pentru “expediază de la...”	Da	
GLN-ul pentru “expediază la...”	Da	
Data expediției/deplasării	Da	
SSCC-ul paletelor	Da	
Identificarea produsului de pe paletă: - poate fi GTIN-ul paletelor uniforme - poate fi GTIN-ul unității comerciale de pe paletă	Da	
Codul de lot al paletelor (dacă este mono-lot)	Recomandat pentru sectoarele unde constituie o practică convenită între partenerii comerciali	
Cantitatea (legată de GTIN)	Da	
Data de expirare sau data optimă pentru utilizare	Nu *)	Rotația stocului

Tabela 2: Palete mixte (inclusiv palete uniforme multi-lot)

<i>Informația</i>	<i>Necesară pentru trasabilitate</i>	<i>Necesară pentru alte scopuri</i>
Identificator unic pentru Mesajul Aviz de expediție	Da	
GLN-ul pentru “expediază de la...”	Da	
GLN-ul pentru “expediază la...”	Da	
Data expediției/deplasării	Da	
SSCC-ul paletelor	Da	
Pentru fiecare unitate comercială de pe paletă		
GTIN pentru unitatea comercială	Da	
Codul de lot	Recomandat pentru sectoarele unde constituie o practică convenită între partenerii comerciali	
Cantitatea	Da	
Data de expirare sau data optimă pentru utilizare	Nu *)	Rotația stocului

*) Trebuie referite regulile de bază din secțiunea 5.2.4.4

5.2.7.2 Identificarea paletelor și comunicarea datelor de trasabilitate

La expedierea de bunuri, procedurile de urmat între locația de expediție ("Expediază de la...") și locația de destinație ("Expediază la...") sunt ilustrate în fig. 15.

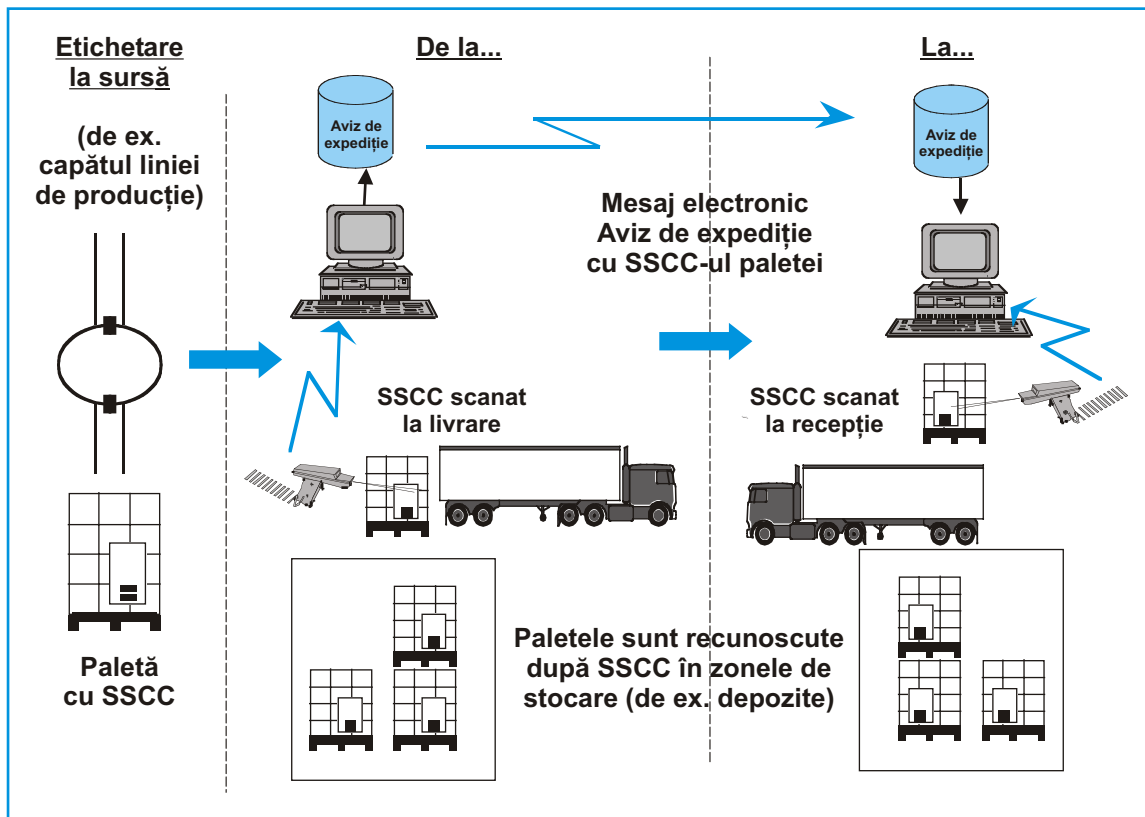


Fig. 15. Scanarea SSCC și mesajul electronic de aviz de expediție

Cele mai bune practici pentru combinarea capacităților etichetei logistice GS1 cu mesajul EDI, Aviz de expediție sunt prezentate prin 9 pași, conform tablei 3.

- **Reguli de bază:**

1. Eticheta logistică GS1 și fluxul electronic de informații (mesaje EDI) care descriu mișcările paletelor sunt elementele cheie ale trasabilității
2. Fiecare mișcare fizică a produselor este legată de un flux de tranzacții între locația de origine și locația de destinație
3. Fluxul de tranzacții reflectă exact mișcarea fizică
4. Fluxul de tranzacții este transmis la locația de destinație unde este prelucrat înaintea sosirii fizice a produselor
5. Informațiile tipărite pe eticheta logistică GS1 trebuie să reflecte corect conținutul fizic al paletelor
6. Calitatea unei etichete logistice GS1 este dată de citirea codurilor de bare GS1-128 din prima încercare
7. Dacă informațiile care descriu paleta sunt înregistrate într-un fișier de fiecare dată când paleta este deplasată, vom avea istoricul mișcărilor acestei paletă.

Tabela 3: Combinarea capabilităților

Pasul	Proceduri de implementat	Scurtă descriere
1	Etichetare paletă la sursă	La crearea paletii, aceasta se va identifica cu eticheta logistică GS1. Se va verifica citirea etichetei codificată cu GS1-128, înainte de mutare în locația de depozitare
2	Informația de pe paletă se va memora în sistemul informațional intern	Pentru fiecare paletă identificată cu SSCC, toate informațiile relevante, inclusiv starea calității și locația de depozitare, se vor înregistra corect în sistemul informațional intern.
3	Scanarea fiecărei etichete când deplasăm paleta și înregistrarea informațiilor sale	Când se mută paleta de la o locație la alta sau se pregătește o livrare (expediție), această deplasare trebuie înregistrată. Aceasta se poate face prin scanarea SSCC într-un fișier, formând baza mesajului EDI - Aviz de expediție.
4	Crearea mesajului EDI - Aviz de expediție la sursă	Mesajul EDI - Aviz de expediție este creat la locația de origine a paletelor. Prin scanarea SSCC se generează detaliile mesajului. Este imperativ ca în conținutul mesajului EDI - Aviz de expediție să se descrie exact expediția fizică/livrarea/ deplasarea.
5	Transmiterea mesajului EDI de Aviz de expediție la locația de destinație	Mesajul EDI, Aviz de expediție se va transmite la sfârșitul operației care constă din pregătirea expediției/ livrării/ deplasării. În mod ideal, acesta trebuie creat când produsul părăsește locația de origine.
6	Primirea și prelucrarea mesajului EDI Aviz de expediție	În mod ideal, un mesaj EDI Aviz de expediție trebuie prelucrat imediat ce este primit și informația conținută trebuie înregistrată în sistemul informațional de gestiune al locației de destinație.
7	Verificarea produselor primite cu mesajul EDI - Aviz de expediție	Când produsele ajung la destinație, paletile sunt scanate una câte una și informația respectivă este verificată față de informația comunicată prin aviz. Dacă nu sunt erori informația scanată este legată de linia avizului din sistemul informațional intern.
8	Înregistrarea noii locații a paletii de la locul recepției	Fiecare paletă verificată este deplasată la noua sa locație/ zona de depozitare și identificarea locației este înregistrată în sistemul informațional și legată de SSCC.
9	Modificarea locației paletii	Dacă paleta este mutată din nou, pașii 1..8 trebuie repetați.

Procesul de trasabilitate și informațiile de partajat între doi parteneri atunci când sunt retrase sau rechemate produse, se explică în următoarele două scenarii:

Scenariul 1: "Expediază de la..." cunoaște SSCC-ul

Pasul	"Expediază de la ..."	"Expediază la ..."
1	Comunicarea următoarelor informații la "Expediază la...": - SSCC - GTIN-ul produsului și cantitatea - codul de lot al produsului - data expediției - GLN-ul de origine ("Expediază de la...") - GLN-ul locului de destinație ("Expediază la...")	
2		Pe baza SSCC și datei de expediție, "Expediază la..." poate extrage din baza de date internă informații despre paletă: - dacă nu este expedit în altă parte, locația curentă - dacă este expedit la altă locație, informația conform pasului 1

Scenariul 2: "Expediază la..." cunoaște produsul (GTIN-ul unității comerciale) și codul de lot

Pasul	"Expediază de la ..."	"Expediază la ..."
1		Comunică GTIN-ul unității comerciale și codul de lot la "Expediază la..."
2	Cu combinația: GTIN+cod lot+GLN-ul destinației, "Expediază de la..." extrage din baza sa de date toate SSCC-urile paletelor livrate la "Expediază la..."	
3	Comunică SSCC-ul la "Expediază la..."	
4		"Expediază la..." extrage informațiile din baza de date internă conform scenariului 1/ pasul 2

5.2.7.3 Înregistrarea, păstrarea și extragerea datelor unităților comerciale când unitățile comerciale sunt expediate

Pentru acest proces, trebuie folosită, pe fiecare unitate, pentru urmărire, eticheta GS1-128 care afișează SSCC. O alternativă o constituie și GTIN-ul cutiei în combinație cu numărul de lot legat de cutia afișată și urmărită. Exemple de unități comerciale sunt: cutiile, pachetele mari, etc.

5.2.7.4 Înregistrarea, păstrarea și extragerea datelor de mișcare a paletelor

În funcție de mărimea companiei, numărul de locații (fabrici, depozite), numărul de parteneri comerciali (co-ambalatori, furnizori de servicii logistice, clienți, etc) și complexitatea afacerii, poate să devină dificil să se urmărească eficient istoricul deplasării produselor, când locațiile operaționale sunt gestionate în mod descentralizat. Pentru facilitarea trasabilității produselor, se recomandă centralizarea (în baza de date internă, registru central) a întregii istorii a fiecărei palete.

Este la latitudinea fiecărei companii să decidă modul de trasabilitate al mișcării paletelor (centralizat sau descentralizat). Folosirea standardelor GS1 pentru produse, palete și identificarea locațiilor, codificare cu bare, scanare și mesagerie EDI, reprezintă mijloace puternice și favorizante pentru urmărirea eficientă a informațiilor și asigurarea siguranței proceselor generale de trasabilitate.

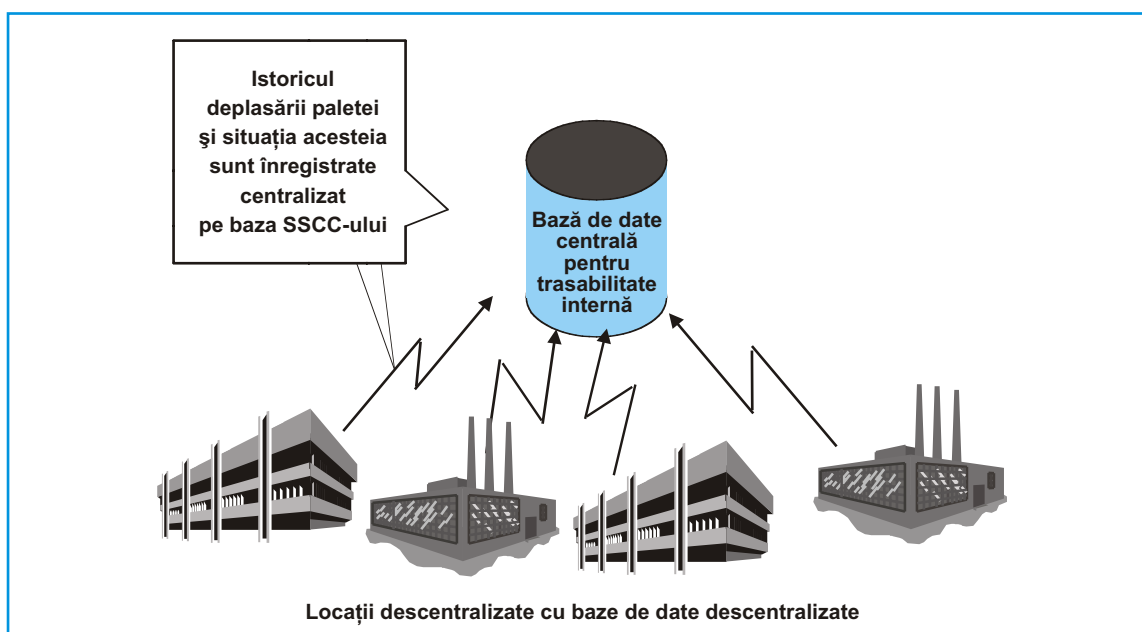


Fig. 16. Urmărirea eficientă a mișcării paletelor în interiorul companiei

NOTĂ: Cele mai bune practici, așa cum sunt figurate în această secțiune, promovează folosirea unui sistem informațional centralizat și a schimburilor de informație prin mijloace electronice (EDI). Deși sunt de dorit aceste forme de sisteme și comunicații între parteneri comerciali, ele nu exclud folosirea altor metode de structurare a sistemelor informaționale și partajare a informațiilor între părți. Lipsa unor mijloace, precum cele EDI, nu trebuie să ne rețină în aplicarea celor mai bune practici descrise în această lucrare.

5.2.7.5 Trasabilitatea produselor proaspete

Produsele proaspete, precum carnea, peștele, fructele și legumele sunt expediate de către producător la distribuitori pe palete identificate cu etichete logistice GS1, SSCC-ul reprezentând baza trasabilității lor. Totodată, grupările standard de articole comerciale ce conțin produse proaspete trebuie să poarte GTIN și cod de lot, simbolizate prin coduri de bare GS1 -128, acestea formând baza trasabilității lor. GS1 a publicat o serie de ghiduri de trasabilitate pentru carnea de bovine, pește și legume, fructe proaspete.

La porționarea lor la locul de vânzare, produsele proaspete riscă să-și piardă legăturile trasabilității cu grupările standard de produse din care provin și, în consecință, cu paleta cu care au fost livrate. Unde nu este posibil să creăm o astfel de legătură, în cazul în care apare un incident ce necesită retragerea produsului de pe piață, se va rechema întreaga cantitate de produse.

Pentru a contracara această eventualitate, produsele proaspete porționate trebuie să posede identificatori individuali care, atunci când sunt asociați de GTIN-ul respectiv, formează baza trasabilității lor prin legarea părților de grupările standard de produse și paletele de origine.

Se recomandă, așa dar, ca distribuitorii să conceapă și să implementeze sisteme de trasabilitate care leagă produsele proaspete porționate de grupările lor standard și paletele de origine.

În unele lanțuri de distribuție există prevederi legale specifice care, de exemplu, solicită ca fiecare carcasă, bucată sau porție de carne vândută la un punct de desfacere să fie etichetată cu țara de origine, abatorul și informația despre "numărul aprobat" de procesator.

5.3 Calitatea datelor de bază și sincronizarea datelor esențiale

Studiile de caz elaborate de ECR Europa, organizațiile locale GS1 sau GCI au arătat impactul calității datelor de bază asupra funcționalității oricărui proces de distribuție.

Implementarea proceselor de sincronizare a datelor de bază între toți partenerii, care pot fi implicați în trasabilitate și procesele de rechemare, este crucială și recomandată cu tărie, având în vedere sensibilitatea acestor procese legate de siguranța consumatorului și nevoia absolută de proceduri rapide și exacte.

5.4 Implementarea practicilor elaborate de ECR Europa

5.4.1 Planul de migrare: re proiectarea eficientă a trasabilității

În lanțul de distribuție unde sunt implicați mai mulți parteneri comerciali, este important să investim în tehnologii care susțin o identificare armonizată a produselor și procese de trasabilitate care ne asigură că realizăm un beneficiu deplin al investiției. Participarea trebuie să fie atât a marilor cât și a micilor companii de producție și desfacere.

Pentru aceasta, se recomandă o abordare colaborativă ce include dialogul între toți partenerii lanțului de distribuție. Acest dialog ne va conduce la identificarea tuturor informațiilor esențiale din lanțul de distribuție și din fluxurile de materiale primite, manipulate și generate în interiorul companiei și la interfețele dintre companie și partenerii lor comerciali, de exemplu la primirea și expediția materialelor și produselor finite.

Informațiile importante care trebuie corect înregistrate și schimbate includ :

- identificarea tuturor partenerilor lanțului de distribuție prin coduri lipsite de ambiguitate folosind - Numărul Global de Locație (GLN).
- identificarea unică a produselor folosind GTIN
- identificarea unităților logistice utilizând SSCC
- interschimbul electronic al datelor, precis și cu costuri scăzute, folosind formate de mesaje standard (EDI / EANCOM).

Pentru identificarea și descrierea situației prezente a organizării companiei, sistemului informațional și proceselor de afaceri, trebuie efectuată o analiză clară asupra stării dorite în viitor.

Analiza practicilor curente ale sectorului industrial căruia îi aparține compania și a perspectivelor trebuie, de asemenea, luată în considerare pentru evaluarea timpului necesar pentru atingerea masei critice de operatori care doresc implementarea. Aceasta ne va ajuta la identificarea și documentarea pașilor necesari pentru implementarea programelor de modificări și obținerea introducerii cu succes a standardelor, inclusiv:

- modificările organizaționale
- investițiile în tehnologie
- integrarea concepției noilor procese tehnologice.

Ultimul pas important în planul de migrare este să găsim cea mai lungă secvență de implementare a soluțiilor, începând cu modificările organizaționale și continuând cu implementările tehnologice, cu grija păstrării beneficiilor obținute în fiecare pas de îmbunătățire a procesului.

Toate dezvoltările trebuie documentate, inclusiv investițiile, impactul, perfecționările așteptate și rezultatele.

Elementele esențiale ale planului sunt graficele de timp, care țin cont și de legislație, cuplate cu o analiză economică consistentă.

NOTĂ: A se urmări Anexa 7.1 pentru informații suplimentare.

5.4.2 Tabela de auto-evaluare

Trebuie elaborată o tabelă de auto-evaluare (scorecard) pentru a măsura gradul de compatibilitate și implementare a celor mai bune practici. Această auto-evaluare poate să arate ca o listă de control cu puncte care măsoară gradul atins în implementare. În această secțiune se dă un exemplu de tabelă de auto-evaluare bazată pe cele trei nivele prezentate în figura 2 și câteva considerații cheie din capitolul 5. Acest exemplu poate fi extins sau redus în funcție de obiectivele companiei.

Procesul trasabilității produsului	
Nivelul 1: Identificarea și etichetarea produselor	<i>Puncte *)</i>
a. Produsele sunt identificate conform standardelor GS1 la fiecare nivel al ierarhiei produsului și pașilor lanțului de distribuție, de ex. unitate de consum, pachet, unitate comercială	
b. Paletele sunt etichetate folosind standardele GS1, în fabrică și depozite	
c. Profile clare de informații sunt schimbate în amonte și aval către partenerii lanțului de distribuție pentru a asigura o trasabilitate de la un capăt la altul, inclusiv materiile prime, ingredientele, ambalajele, etc.	
d. S-a efectuat o evaluare a riscurilor pentru a identifica și minimiza riscurile din producție și procesele lanțului de distribuție	
Nivelul 2: Posibilități de scanare combinate cu fluxul electronic de informații	Puncte
a. Capacități de scanare a codurilor de bare se găsesc în fabrică și depozite care asigură o precisă culegere a datelor și o mai bună manipulare materială și informațională	
b. Un flux de informații care descriu bunurile expediate/ primite, care se schimbă cu toți partenerii comerciali (de ex. flux electronic cu mesajul DESADV)	
c. Fluxul de informații despre bunurile expediate /primite conține toate datele relevante pentru trasabilitate	
d. Fluxul de informație despre bunurile expediate/primite sunt prelucrate "just in time" pentru obținerea de date exacte: același principiu se aplică și la prelucrările obișnuite pe hârtie a informațiilor	
Nivelul 3: Înregistrarea datelor	Puncte
a. Toate mișcările de stoc sunt înregistrate electronic în baza de date centralizată, astfel că informațiile să poată fi accesate ușor și rapid de către toți care au nevoie pentru gestiunea incidentelor / crizelor. Soluțiile pe hârtie trebuie să îndeplinească aceleași condiții ca și cele electronice	

*) O punctare potrivită va fi sugerată mai jos:

- 0: Nu s-a întreprins nimic
- 1: S-a stabilit un plan dar nu au început lucrările
- 2: S-a început o implementare limitată (de ex. unele categorii de produse)
- 3: A început implementarea completă
- 4: Planul a fost implementat complet

6. Incidente, gestiunea crizelor, procese de retragere și rechemare

6.1 Introducere

Fiecare companie trebuie să posede o Politică Internă de Siguranță a Produselor unde cerințele de compatibilitate a standardelor interne de calitate cu legislația externă sunt clar menționate fără nici o ambiguitate. Totuși, în ciuda celor mai bune intenții ale companiilor, pot ajunge, din eroare, produsele improprii pentru utilizare sau consum la consumator. În momentul detectării situației trebuie inițiat prompt un plan de gestiune a crizei în vederea stopării distribuției produselor implicate și, dacă este necesar, consumatorul trebuie informat. Cade în sarcina fiecărei companii decizia privind modul de structurare a celulei de criză pentru incidente. Scopul acestei secțiuni este de a oferi un mic îndrumar asupra modului de adresare a retragerii și rechemării produselor, problema fiind, de asemenea, acoperită de legislația europeană.

6.2 Definiții

6.2.1 Definiția incidentului

Un incident reprezintă orice situație, care poate implica o problemă reală, prezumată sau percepută a siguranței produsului sau o serioasă deviere de calitate de la cerințele legale și/sau normele interne de calitate și care prezintă unul sau o combinație a următoarelor elemente:

- un risc real care deja a cauzat probleme umane sau animale indiferent dacă au fost percepute în mod public
- un risc potențial care nu a cauzat încă probleme umane sau animale, dar se află pe piață, indiferent de percepția publică
- un risc potențial a cărui capacitate de a cauza probleme este necunoscută, indiferent de percepția publică
- s-au primit informații despre o potențială situație de risc (alertă).

6.2.2 Definiția crizei

Este orice "situație incident" unde sunt motive să credem că produsul distribuit în lanțul de distribuție sau plasat pe piață, poate afecta sănătatea umană sau animală și/sau protecția mediului și /sau are un impact notabil asupra organizației și/sau imaginii companiei.

De bază sunt două tipuri de crize:

- a. Situații cu impact larg care, în principal, sunt gestionate de administrația guvernamentală (de ex. Boala vacii nebune)
- b. Situații generate de defecțiuni în lanțul de distribuție implicând un producător, distribuitor și/sau consumator.

În situația de criză, un proces solid de trasabilitate a produselor este esențial pentru a limita pagubele și a preveni pierderea controlului. Deseori, o situație de criză implică un lot de producție specific. Poate fi evitată retragerea/rechemarea completă a produsului dacă lotul de producție defect poate fi identificat, trasat și înlocuit pe piață.

Este în interesul tuturor părților implicate să asigure că numai produsele afectate de incident/criză sunt înlocuite din lanțul de distribuție, pentru că aceasta minimizează distorsiunile, menține o aprovizionare sigură a consumatorilor și reduce toate costurile nejustificate pentru toți partenerii comerciali.

6.2.3 Definiția retragerilor și rechemărilor

Definițiile legale din Europa sunt următoarele :

- **Retrageri:**
"Orice măsură cu scopul prevenirii distribuirii, expunerii și oferirii de produse periculoase consumatorilor" (2001/95/EC).
- **Rechemări:**
"Orice măsură cu scopul obținerii returnării produselor periculoase care au fost deja furnizate sau disponibilizate consumatorilor de către producător sau distribuitor"(2001/95/EC).

Procedurile de retragere privesc orice operator comercial care are motive să se creadă că produsele pe care le-a importat, produs, prelucrat, fabricat sau distribuit, nu sunt compatibile cu cerințele de siguranță. Rechemarea este procedura implementabilă când produsele au ajuns la consumator.

În secțiunea 6.5 - Incidente/ gestiunea crizelor se prezintă cum și când să angajăm retragerea sau rechemarea produselor.

6.3 Codul etic ce trebuie urmat în situații de criză

Așa cum arătam în prima parte a acestui capitol, companiile sunt pregătite să folosească suficiente resurse pentru a asigura siguranța produselor. Totuși, în ciuda acestor precauții, se întâmplă ca produsele neadecvate să ajungă ocazional pe piață și la consumatori. În aceste cazuri, companiile au obligația să gestioneze aceste probleme cu rapiditate și precizie.

În această secțiune se prezintă Codul Etic pe care companiile indiferent de mărime, trebuie să-l adopte. El se bazează pe trei principii majore de afaceri:

1. **Cooperarea și coordonarea acțiunilor:** Companiile trebuie să fie determinate ca să coopereze și să-și coordoneze acțiunile cu toate părțile implicate cu maximă rapiditate.
2. **Alocarea resurselor corespunzătoare:** Companiile trebuie să fie determinate să aloce resursele potrivite, inclusiv personal cu o viziune globală a lanțului de distribuție și respect față de prioritățile siguranței produselor.
3. **Asigurarea unei comunicări corecte și adecvate:** În situații de criză care implică mai mulți parteneri comerciali, toate părțile trebuie să fie determinate să-și coordoneze comunicările lor înaintea oricărui anunț public și să folosească în mod responsabil informațiile referitoare la criză. Companiile trebuie să evalueze permanent beneficiile lucrului în comun cu partenerii lor în loc să acționeze independent și cu riscul de a strica unele lucruri.

6.4 Organizarea, documentația și instruirea

Gestiunea eficientă a incidentelor sau crizelor va fi realizată dacă companiile desfășoară un plan bine gândit de gestiune a crizelor și au o echipă adecvată de gestiune a crizei. Aceasta permite companiilor să lucreze rapid și să minimizeze cu succes crizele. Companiilor li se recomandă să implementeze și să pregătească un plan și să nominalizeze o echipă care să-și asume sarcina trasabilității produselor și gestiunea crizelor, sprijinite de instrucțiuni clare și îndrumare. Mărimea echipei de gestiune a crizei depinde de strategia internă a companiei și structura sa. Instruirea permanentă a personalului implicat în această organizare va crește percepția lor asupra importanței rolului lor și va crește performanțele și eficiența în fața crizelor.

În această secțiune se prezintă aspectele cheie ce trebuie avute în vedere când planificăm și implementăm o structură internă pentru trasabilitate și gestiunea incidentelor.

6.4.1 Ghidul procedurilor interne și documentația

Este important să pregătim planul și procedurile comerciale care trebuie adaptate în eventualitatea unei crize și acestea trebuie documentate pentru a conține:

- scopul, obiectivele și audiența țintă
- valorile corporative ale companiei în siguranța produselor
- definiția incidentelor și a crizelor
- descrierea incidentului / echipei de gestiune a crizei cu rolul și responsabilitățile lor definite pentru fiecare membru al echipei
- lista de control și secvența acțiunilor de întreprins în cazul unui incident / criza
- graficul fiecărui pas al planului
- listă cu contacte cheie
- când se declanșează retragere produselor
- când se declanșează rechemarea
- cum se organizează comunicarea internă
- cum se organizează comunicarea externă
- studii de caz și exemple de incidente / gestiune crize, inclusiv fluxul informațional
- machete pentru comunicare internă și externă și înregistrarea evenimentelor

Această documentație trebuie actualizată regulat și distribuită rețelei de personal implicat.

6.4.2 Organizare, roluri și responsabilități

În baza planului companiei, trebuie numită o echipă de gestiune a crizei condusă dintr-un punct central de coordonare. Echipa poate fi fizică sau virtuală cu membrii din mai multe locații în funcție de structura și mărimea companiei. Această echipă este prima entitate de contact dacă apare un incident și va fi responsabilă cu deciziile ce trebuie luate. Nici o măsură nu se va întreprinde fără acordul formal al echipei de gestiune a crizei

Responsabilitatea generală a acestei echipe este să organizeze, controleze și să conducă:

- elaborarea, implementarea și actualizarea instrucțiunilor interne care trebuie urmate în caz de incident / criză
- instruirea continuă a personalului implicat în trasabilitatea produselor pentru gestiunea crizei
- elaborarea cerințelor interne pentru sistemul informațional (IT)
- auto-evaluări regulate și teste interne pentru plan
- gestiunea fiecărui incident / criză
- evaluarea incidentelor raportate pentru identificarea învățămintelor și efectuarea de recomandări care să prevină repetările
- elaborarea unui plan de comunicare internă și externă care să ajute gestiunea incidentelor / crizelor.

Echipa de gestiune a crizelor este un grup permanent de lucru, în mod normal, compus din:

- șeful de echipă;
- șeful de fabrică;
- responsabilul de categorie;
- responsabilul cu calitatea;
- managerul pentru lanțul de distribuției;
- șeful IT.

Șeful de echipă trebuie să coordoneze acțiunile și să preia responsabilitățile când se petrece o criză, acționând ca un canal de comunicare internă și externă. Când un incident necesită o experiență suplimentară, echipa poate fi completată cu:

- echipele de service consumator;
- personalul de relații cu publicul;
- jurist;
- departamentul vânzări.

Despre existența echipei de gestiune a crizelor trebuie să fie informate toate nivelurile companiei. Membrii acestui grup permanent trebuie să poată fi contactați în orice moment și să aibă înlocuitori în cazuri de excepție.

6.4.2.1 Lista de contacte

Pentru rapiditatea comunicării se va stabili o listă predeterminată de personal și detaliile de contact (telefon, e-mail, adresă), listă ce va include echipa de gestionare crize, eventualii înlocuitori, consultanți externi, autorități guvernamentale, contacte asociații profesionale, clienți și media.

Sunt două tipuri de liste:

a. Lista de controale interne

Include personalul ce oferă consultanță și sprijin cuprinzând:

- șeful de depozit;
- șeful de produse;
- șeful de vânzări;
- specialistul IT în trasabilitatea produselor;
- șeful personalului de relații publice, etc.

Această listă trebuie completată, actualizată și disponibilizată către cei implicați din cadrul companiei.

Personalul din lista de contacte trebuie să poată fi contactat prin telefon, e-mail, etc. și să fie pregătit să se reunească ca o echipă pentru gestionarea crizei.

b. Lista de contacte externe

Fiecare companie are un mediu extern cu care interacționează în fiecare zi: furnizori, clienți, ofertanți de servicii logistice și soluții, consumatori, medici, autorități publice, etc. aceștia formează rețeaua externă de personal care poate fi contactată în caz de incidente/crize.

În timp ce o comunicație internă corectă este foarte importantă, comunicarea externă trebuie să fie chiar mai structurată și controlată. Contactele externe trebuie ținute la curent în mod adecvat pentru:

- informarea lor despre incidente și apel la experiența lor (de ex. furnizorii de materii prime, ambalatorii, alți furnizori etc);
- informarea și implicarea lor în acțiuni care trebuie luate (de ex. ofertanții de servicii logistice, șefii de achiziții ai clienților, șefii de vânzări ai furnizorilor, etc.);
- oferirea de informații utile (de ex. autorități guvernamentale);
- solicitarea de informații care să fie plasate în domeniul public.

Echipa de gestiune a crizelor trebuie să gestioneze lista de contacte externe. Ea trebuie completată, actualizată și disponibilizată către șefii importanți și personalul propriu.

Contactele furnizorilor și clienților importanți trebuie să fie în orice caz pe listă împreună cu personalul nominalizat de ei pentru a sprijini echipa.

Considerații specifice: Consumatorii fac parte din rețeaua companiei. Când este fezabil și realist, se recomandă tipărirea pe ambalajele unităților de consum, numărul de telefon (numărul de telefon de service consumator) pe care consumatorii îl pot apela pentru a informa compania despre defectele produselor sau alte plângeri. Așa cum s-a menționat în secțiunea 6.4.1, toate activitățile care au loc în legătură cu incidentele/gestionarea crizelor, retragerea produselor/rechemări, trebuie documentate adecvat. Pentru facilitarea comunicației în cadrul companiei și asigurarea unei pregătiri permanente pentru incidente sau crize, o serie completă de documentație trebuie stabilită și disponibilizată în cadrul companiei precum pachetul de trasabilitate, de gestionare a incidentelor/crizelor, care va fi compus din:

- Ghidul intern al gestiunii incidentelor/crizelor, inclusiv lista de control a acțiunilor de întreprins în caz de incidente/criză, când un incident devine criză, când se termină un incident/criză, etc.;
- Lista de contacte interne/externe;
- Descrierea proceselor de trasabilitate a produselor bazate pe cele mai bune practici documentate în capitolul 6 al acestei lucrări;
- Machetele de notificare a terminării incidentului/crizei;
- Machete, studii de caz pentru evaluarea incidentelor;
- Machete cu formate de informații și comunicare;
- Liste de control, auto-evaluare și exerciții interne, etc.

Unele părți din acest pachet trebuie protejate ca:

- furnizori și clienți în vederea asigurării unei bune coordonări în caz de incident/criză;
- parteneri externi cu care sunt gestionate unele activități legate de trasabilitate (de ex. co-producători, co-ambalatori, provideri de logistică și soluții, etc.)

Regula de bază: Sfârșitul unui incident/criză trebuie stabilit printr-o concluzie formală.

6.4.3 Dezvoltarea competențelor interne și a aptitudinilor

Trebuie oferite personalului potențial implicat în trasabilitatea produselor, gestiunea incidentelor și crizelor, instruirii regulate cu scopul de a :

- implementa procesele de trasabilitate stabilite la nivelul companiei, bazate pe cele mai bune practici documentate în capitolul 6;
- institui gestionarea incidentelor/crizelor;
- afla rolul echipei de gestiune a incidentelor/crizelor;
- stabili rolul persoanei instruite;
- afla contactele;
- cunoaște importanța coordonării acțiunilor și comunicării în cadrul companiei;
- stabili ce să se facă și ce să se evite;
- cunoaște cum să folosim documentația;
- ști cum se folosește trasabilitatea și sistemul de înregistrări.

Instruirea trebuie să includă simulări pentru exersarea acțiunilor de:

- trasabilitate a produselor,
- gestionare a crizelor;
- retragere a produselor,
- rechemare a produselor;
- gestionarea stocurilor în carantină.

Aceste exerciții trebuie să fie:

- la timp;
- documentate cu explicarea clară a contextului, rezultatelor, golurilor identificate și acțiunilor corective;
- bazate pe machete care reflectă instrucțiunile interne tehnice și organizaționale;
- efectuate cu partenerii din lanțul de distribuție.

Regula de bază: Exercițiile de gestionare a incidentelor/crizelor trebuie repetate regulat pentru îmbunătățirea percepției și pregătirii echipei de gestionare a crizelor, personalului cheie și contactelor externe și să fie efectuate, obligatoriu, în colaborare cu parteneri comerciali importanți.

6.4.4 Tabela de auto-evaluare

Pentru a măsura gradul de compatibilitatea și implementare a celor mai bune practici referitoare la retragerea și rechemarea produselor, se poate elabora o tabelă punctaj de auto-evaluare. În această secțiune se oferă un exemplu de auto-evaluare bazat pe considerentele de bază prezentate în planul de migrare (capitolul 7.1 - Anexă). Acest exemplu poate fi extins sau redus, în funcție de obiectivele fiecărei companii.

Gestionarea incidente/crize

Cerințe/acțiuni	Puncte *)
a. Echipa de gestionare incidente/crize a fost nominalizată cu roluri și responsabilități clare.	
b. Ghidul intern pentru gestionare incidente/crize cu definiții clare a procedurilor de retragere/rechemare a fost bine documentat.	
c. Lista de contacte este întocmită și distribuită.	
d. Lista de contate a fost disponibilizată la partenerii importanți.	
e. Fiecare persoană implicată în gestionarea incidentelor/crizelor, retragerea și rechemarea produselor își înțelege rolul său.	
f. S-a elaborat materialul pentru instruire.	
g. În mod regulat se face instruirea personalului.	
h. Se execută exerciții periodice pentru testarea echipei de criză, planul de gestionare incidente/crize, lista de control și pentru a actualiza tabela de auto-evaluare.	
i. Se fac exerciții regulate cu partenerii importanți.	

*) Un punctaj potrivit putea fi bazat pe următorul exemplu:

- 0: Nu s-a întreprins nimic
- 1: S-a întocmit planul, dar nu au început lucrările
- 2: S-au început implementări parțiale (de ex. unele categorii de produse)
- 3: A început implementarea completă
- 4: Planul a fost implementat.

6.5 Gestionarea incidentelor / crizelor

Imediat ce apare un incident echipa internă de gestionare a crizelor trebuie informată. Incidentul poate fi legat de calitatea produselor fără impact asupra siguranței sau poate cuprinde și aspecte de siguranță. Echipa de gestionare a crizelor trebuie să evalueze incidentul, să stabilească riscul potențial, să gestioneze incidentul și să controleze comunicația referitoare la incident.

Membrii echipei vor stabili, de asemenea, care expert va fi chemat, în funcție de natura incidentului și rezultatele evaluării lui. Imediat ce apare incidentul, el trebuie în mod efectiv controlat și gestionat pentru a evita transformarea lui într-o criză. Companiile trebuie să rezolve incidentul și, în majoritatea cazurilor, evită apariția unor crize.

6.5.1 Evaluarea

În cazul unui incident, prima acțiune întreprinsă o reprezintă evaluarea situației folosind întrebări precum:

- Cum s-a descoperit incidentul?
- Cine a semnalat alerta?
- Care este originea incidentului?
- Care este natura lui?
- Care este efectul potențial asupra consumatorului?
- Care sunt riscurile financiare?
- Care sunt aspectele legale?
- Cine știe despre incident?
- Care sunt procedurile interne ce trebuie urmate?
- Cine trebuie contactat pentru coordonarea și gestionarea generală efectivă a incidentului?
- A mai avut compania incidente similare în trecut? Ce acțiuni s-au întreprins atunci și cum s-a rezolvat incidentul (învățămintele pentru situații anterioare sau stabilirea unor studii de caz)?

În timpul fazei de evaluare este important să culegem cât mai multe informații posibile asupra problemei pentru a identifica tipul situației actuale și acțiunile rapide de bază. Informațiile se vor păstra în mod adecvat pentru o utilizare anterioară.

6.5.1.1 Analiza riscurilor

O analiză de risc ne va ajuta să evaluăm posibilele efecte legale și economice ale incidentului. Criteriile și variabilele ce trebuie avute în vedere depind de strategia internă și structura fiecărei întreprinderi. Oricum, siguranța consumatorului și faptul că fiecare companie este legată de mulți alți parteneri de afaceri, semnifică faptul că impactul economic și legal al incidentului trebuie evaluat dincolo de granițele companiei, luând în considerare mediul exterior.

Rezultatele analizei de risc trebuie înregistrate într-un fișier creând posibilitatea folosirii rezultatelor în luarea deciziilor necesare. Evaluarea va cuprinde tipul și gradul riscului, efectul posibil al diverselor acțiuni disponibile, metodele de comunicare folosite și consecințele potențiale.

6.5.2 Retragera sau rechemarea produselor

În general, așa cum se menționa în secțiunea 1.2, este în responsabilitatea fiecărei companii să ia în considerare cadrul legal în care operează pentru a stabili când să inițieze retragerea sau rechemarea produselor. Această decizie* trebuie luată ca urmare a analizei gestiunii interne a riscului. Dacă evaluarea internă și analiza de risc arată că s-a produs o încălcare a normelor legale, compania va iniția o retragere/rechemare a produselor.

Retragerea sau rechemarea produselor este o procedură organizațională care:

- este legată de informații exacte extrase din sistemul de trasabilitate intern/baza de date;
- necesită o colaborare strânsă între părțile implicate.

Obiectivele comune și abordarea trebuie stabilite și convenite clar pentru a putea acționa efectiv. Este în interesul tuturor părților să-și coordoneze efortul și să asigure o bună gestiune a situației. Este deosebit de important ca toate părțile să partajeze aceleași informații. În anexa 7.2 se dau câteva exemple de formate de informații care s-au folosit cu succes de către parteneriat în cazul retragerilor/rechemărilor.

De asemenea, aceste tipuri de informații pot fi folosite și în cazul centrelor de distribuție și magazinelor. Folosirea acestor formate de informații ne pot ajuta la strângerea și înregistrarea rapidă a datelor necesare și la distribuirea către celelalte părți limitând pagubele produse.

Regula de bază: Pregătirea în avans a unei machete care să înregistreze informațiile inițiale este esențială pentru o retragere /rechemare eficientă a produselor.

Macheta poate fi proiectată ca un chestionar sau listă de control care include întrebări precum:

- Cine a făcut plângerea și care sunt datele sale de contact?
- Ce produs este implicat?
- Care este plângerea?
- Care sunt efectele potențiale?
- Când și unde a fost prima plângere?
- Unde este o mostră a produsului defect?
- Care este numărul de lot al produsului?
- Cine trebuie să fie informat din interiorul companiei?

Este importantă o identificare rapidă a lotului de producție implicat în criză. De fapt este în interesul tuturor ca numai produsele în discuție să fie înlăturate din lanțul de distribuție.

* Toate deciziile de retragere/rechemare a produselor care nu sunt legate de obligațiile legale trebuie coordonate cu grijă încă de la început cu partenerii comerciali implicați.

6.5.3 Procesele logistice interne

Când produsele sunt retrase sau rechemate de pe piață este esențial să separăm stocurile defecte, să le numărăm și să aranjăm disponibilizarea lor sigură sau distrugerea.

"Articolul 8 al Directivei 2001/95/CE

Pentru scopurile acestei Directive și, în particular a Art. 6, autoritățile competente ale Statelor Membre sunt îndrituite să ia următoarele măsuri, când este adecvat:

- Pentru orice produs periculos de pe piață:
- Să organizeze sau să dispună retragerea lui imediată și să alerteze consumatorii asupra riscurilor care le prezintă;
- Să organizeze sau să dispună și să coordoneze împreună cu producătorii și distribuitorii rechemarea produsului de la consumatori împreună cu distrugerea lui în condiții corespunzătoare."

În figura 17 se prezintă lanțul logistic invers bazat pe locația produselor (puncte de vânzare sau centre de distribuție) și organizarea logistică folosită pentru livrare (la centre de distribuție sau livrare directă în magazine).

Organizarea folosită pentru a opri distribuția pe mai departe și identificarea locației și cantitățile de stoc pentru returnare va depinde de gradul de automatizare a gestiunii lanțului de distribuție.

Opțiunile practice pentru logistica inversă pot include:

- Colectarea de către furnizor;
- Colectarea de către un terț ofertant de servicii logistice;
- Colaborarea dintre furnizor și distribuitor pentru returnarea stocului de la magazin la centrul de distribuție al magazinului pentru colectare;
- Colectarea prin forță de muncă angajată.

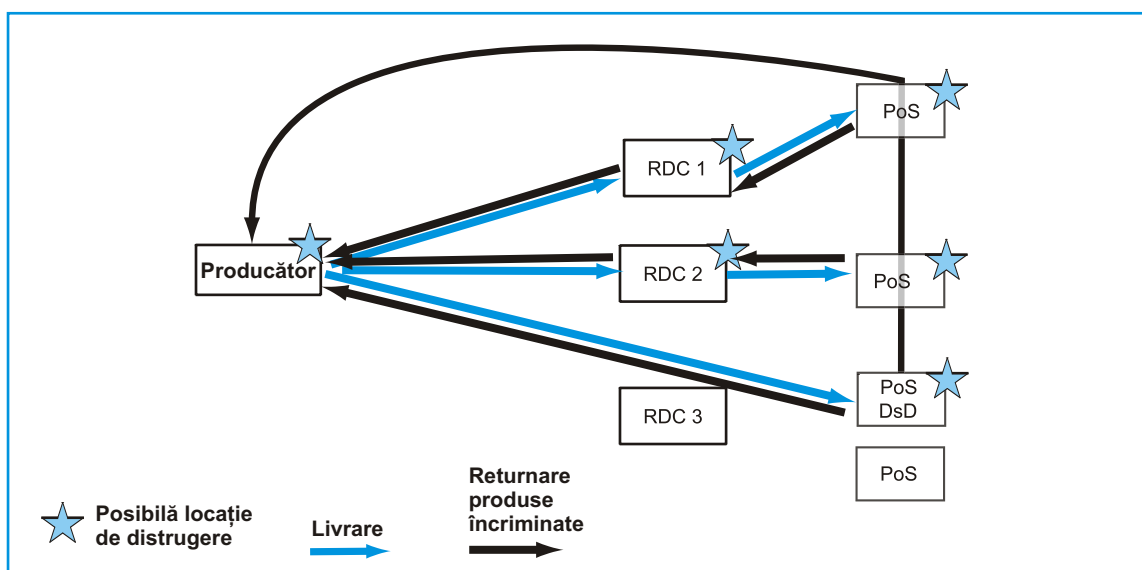


Fig. 17. "Logistica inversă" a produselor

Poate fi adecvat să distrugem cutiile deschise la magazin și să acceptăm pretenții administrative pentru pierderi și să colectăm numai cutiile nedeschise ca stocuri nevândute. Corecta măsurare a cantității produse și distribuite versus cantitatea în carantină și returnată de la clienți ne va ajuta la o evaluare a riscului asupra volumelor achiziționate și cele aflate la consumatori.

Natura defectelor de fabricație va determina care sunt acțiunile viitoare. Dacă produsele sunt nesigure și trebuie distruse, aceasta trebuie făcută în acord cu reglementările de mediu pentru gestiunea deșeurilor și reciclarea materialelor de ambalare.

6.5.4 Comunicarea în eventualitatea incidentelor și crizelor

Succesul rezolvării situațiilor sensibile este legat de calitatea comunicării cu partenerii implicați și informațiile partajate către aceștia. Sunt diverse nivele de comunicare și informații cerute:

- Comunicațiile interne către toate departamentele, fabricile, depozitele, compartimentul IT;
- Comunicațiile externe către toți partenerii de afaceri (clienți, operatori logistici, ambalatori);
- Comunicarea cu autoritățile;
- Comunicarea cu media.

În funcție de natura incidentului/crizei, nivelele de comunicare pentru inițiere și informarea cerută sunt diferite. Procedura corectă de urmat este conform planului intern al companiei care stabilește poziția de urmat, personalul implicat, persoana de comunicare, scenariile de avut în vedere, nivelul de informare și comunicare și graficul de acțiuni.

În următoarea secțiune se dau unele îndrumări pentru realizarea planului de comunicații.

6.5.4.1 Informațiile care trebuie strânse și pașii comunicării în cazul incidentelor și crizelor

a. Colectarea informațiilor necesare și asigurarea exactității lor:

- Implică tot personalul cu experiență în problemă care poate oferi informații corecte. În acest pas este important să rămânem pragmatici și să asigurăm confidențialitatea.
- Activarea sistemului intern și înregistrarea plângerilor de la clienți și consumatori.

b. Stabilirea unei audiențe care trebuie informată:

- Parteneri comerciali;
- Asociații profesionale;
- Autorități guvernamentale;
- Persoane și instituții de sprijin precum laboratoare, oameni de știință, experți tehnici, de comunicații și juridici, etc.

c. Acționarea sistemului de comunicare internă

Sistemul de comunicare internă este în mod normal bazat pe planul organizației care arată:

- Departamentele interne care trebuie împlinite pentru rezolvarea efectivă a crizei;
- Necesitatea ca în această etapă să rezolvăm situația cu o confidențialitate strictă și să direcționăm orice informație relevantă, întrebare, etc. La echipa internă de gestiune a crizei.

d. Alocarea resurselor și disponibilizarea de materiale:

- Alocarea resurselor necesare către gestionarii crizei și direcționarea lor la echipa internă de criză;
- Pregătirea tuturor materialelor necesare pentru sprijinul activităților echipei interne de criză (de ex. Evaluările rezultatelor, lista partenerilor externi implicați, etc.)

e. Structurarea informațiilor și comunicării:

1. Echipa internă de gestiune a crizelor trebuie să aprobe comunicarea internă și externă care va fi folosită. Dacă este necesară și o comunicare cu consumatorii, vor trebui incluse următoarele întrebări:

- Ce este greșit?
- Cum poate fi identificat un produs necorespunzător?
- Produsul este sigur (aceasta este o problemă critică pentru industria alimentară. Consumatorul vrea să știe ce cumpără și ce mănâncă)?
- Cine este responsabil?
- Ce s-a făcut pentru controlul situației?
- Ce se intenționează pentru prevenirea repetării crizei?

2. Comunicarea trebuie să fie simplă, adaptată audienței (interne, parteneri comerciali, autorități, consumatori, media, etc.). oricum trebuie să se transmită același mesaj care trebuie să fie consistent și bazat pe fapte exacte, bine stabilite și informații. Comunicarea necesită o atentă pregătire și se recomandă folosirea următoarei liste de control și documente/exemple:

- descrierea incidentului/crizei;
- răspunsuri anticipate la probleme;
- exemple/machete pentru o declarație oficială;
- exemple/machete pentru comunicatul de presă;
- exemple/machete de interviu cu media;
- exemple/machete ale unei scrisori către o audiență specială (de ex. autorități).

6.5.4.2 Reguli de bază pentru o comunicare efectivă

Reguli de bază:

Întrucât în bună măsură succesul gestiunii crizei rezidă în calitatea comunicării, se recomandă următoarele reguli pentru comunicare:

- Protecția celui mai valoros capital al companiei - consumatorul, pentru a păstra credibilitatea și reputația companiei;
- Centralizarea informației și a procesului de decizie (echipa internă de gestiune a crizelor);
- Nominalizarea unui purtător de cuvânt care va fi canalul oficial de informare; trebuie limitat numărul persoanelor implicate în comunicare;
- Obținerea în cel mai scurt timp posibil a tuturor informațiilor, documentelor, datelor și faptelor și acționarea rapidă;
- Stabilirea cum, ce, când și cui trebuie să comunicăm;
- Definirea unui singur mesaj, adaptat fiecărui audient, bazat pe informații confirmate, uniforme, exacte;
- Asigurarea comunicării către toată audiența în mod exact și în special către mass-media;
- Conștientizarea faptului că salariații reprezintă o audiență esențială;
- Stabilirea rapidă a unui sistem de obținere a informațiilor. Se pot utiliza numere de tip „0800” sau canalele consumator, dacă există;
- Controalele evoluției crizei în faza ei locală pentru a nu deveni regională;
- Informarea și instruirea angajaților care sunt în contact cu consumatorii și clienții;
- Obținerea la nevoie a unui sprijin exterior;
- Comunicarea cu media într-un mod deschis, profesional și exact;
- Conștientizarea posibilităților oferite de Internet, ca instrument de comunicare.

7. Anexe

7.1 Planul de migrare pentru implementare

Această lucrare prezintă recomandările reieșite din utilizarea celor mai bune practici privind folosirea efectivă a soluțiilor de trasabilitate și a procedurilor care utilizează standardele GS1.

Obiectivul acestui capitol este de a prezenta câteva sugestii de bază asupra migrării de la sistemul de organizare curent pentru a aplica bunele practici cu condiția fezabilității lor economice. Aceasta va necesita un anumit efort și alocarea de resurse, fiind recomandabilă o abordare solidă de gestiune proiect.

7.1.1 Definirea obiectivelor

Echipa de proiect trebuie să-și fixeze obiective clare. Aceasta înseamnă cercetare, colectare de date și o bună înțelegere a recomandărilor existente și a specificațiilor standardelor GS1. La sfârșitul acestui capitol se va prezenta o listă de documente și surse necesare începerii proiectului.

Obiectivele „migrării” sunt legate de scopul planificat al proiectului. Planul de migrare poate fi aplicat unui singur departament, unei singure locații (de ex. depozit, fabrică, etc.) sau liniei de producție. Oricum este cel mai bine să folosim o abordare „de la un capăt la celălalt” integrând toți partenerii comerciali, produse și informații relevante de trasabilitate, primite, manipulate și distribuite sau înaintate. Aceasta include și terții furnizori de servicii și alți parteneri din lanțul de distribuție.

Obiectivele „migrării” determină și profunzimea analizei. O analiză a riscurilor este o condiție preliminară pentru evaluarea impactului posibil al incidentelor și crizelor. Rezultatele acestei analize de risc va determina capacitatea și viteza companiei în implementarea soluțiilor de trasabilitate (într-un anumit timp), balansând costurile operaționale zilnice versus probabilitatea incidentelor sau crizelor și a posibilului impact asupra companiei și lanțului de distribuție. Având o imagine a soluțiilor de trasabilitate existente și a procedurilor și având obiective definite (scop și profunzime) pentru proiectul de „migrare”, următorul pas va aduce compania mai aproape de acoperirea golurilor descoperite.

Oferim mai jos o listă a literaturii existente, necesară pentru început:

Publicații GS1 tipărite:

- EANCOM® 2002, EAN International
- Eticheta logistică EAN•UCC și SSCC, EAN International
- Ghid de trasabilitate a fructelor și legumelor proaspete, 2001, EAN International
- Specificații generale EAN.UCC, 2006, V7.0, GS1
- EPC - Codul Electronic de Produs, 2004, CS EAN
- Introducere în SSCC, 1998, EAN International
- Soluții de gestiune a lanțului de distribuție; Identificatori de Aplicație și simbologia UCC/EAN-128, EAN International

- Identificarea unităților de transport și urmărirea lor, 2000, ECR Europa
- Tracce - I, Implementarea trasabilității, 2003, EAN International
- Trasabilitatea cărnii de bovine, Aplicarea standardelor EAN•UCC în implementarea Regulamentului (EC) 1760/2000, EAN International
- Trasabilitatea. Reglementări UE, 2003, CS EAN .

Publicații on-line, pe Internet:

- www.gs1.org
- www.gs1ro.org
- www.ecrnet.org

Pentru detalii suplimentare se poate contacta GS1 Romania sau CS EAN.

7.1.2 Evaluarea și documentarea procesului existent

La începutul lucrărilor, fluxul informațional existent trebuie documentat cu atenție. Acesta se realizează prin colectarea documentelor existente și verificarea lucrărilor prezente.

În timpul evaluării trebuie să ne concentrăm pe considerentele identificării unice a locațiilor și articolelor, culegerea datelor și a legăturilor de gestiune. Trebuie analizată cu atenție manipularea mono-loturilor uniforme, multi-loturilor și a unităților mixte pentru a identifica diversele combinații de informații de trasabilitate legate de ele.

În plus, în acest proces de actualizare asupra procedurilor și soluțiilor este important să verificăm că nu ne suprapunem cu alte proiecte aflate în derulare.

7.1.3 Evaluarea situației prezente

Folosirea instrumentelor de evaluare a fost descrisă anterior în această lucrare. Fiecare procedură și soluție trebuie evaluată în legătură cu identificarea unică, culegerea și comunicarea datelor și legăturile cu gestiunea.

În vederea culegerii datelor despre articole într-un mod lipsit de ambiguitate de-a lungul lanțului de distribuție, produsele trebuie etichetate/codificate GS1. Soluțiile tehnologice precum infrastructura, aplicațiile software și dispozitivele de culegere date să corespundă tehnologiilor folosite în reprezentarea codurilor. Infrastructura IT trebuie să poată să lege informații ca: lot, GLN, SSCC și GTIN într-un mod care asigură trasabilitatea. Dacă în cursul evaluării se întâlnesc unele goluri, acestea trebuie documentate, iar impactul evaluat.

În general, trebuie evaluate alternativele dintre „nu se schimbă” și „migrare”. Tabelele de punctaj pot fi folosite atunci când prezentăm starea actuală a procedurilor și soluțiilor și progresele din timpul migrării. În timpul evaluărilor trebuie să ne amintim că implementarea soluțiilor de trasabilitate pot sprijini îmbunătățirea proceselor când folosim recomandările ECR și culegerea automată a datelor (ADC) bazată pe standardele GS1. se poate îmbunătăți astfel viteza disponibilității datelor precum și siguranța proceselor eliminând erorile. În plus, EDI ameliorează schimburile de date cu partenerii lanțului de distribuție în ceea ce privește trasabilitatea datelor.

7.1.4 Elaborarea unui plan de implementare

Această secțiune explică pașii pentru pregătirea implementării soluțiilor oferite de cele mai bune practici ECR în privința trasabilității.

Se recomandă ca planul de gestiune a proiectului să definească diversele faze, repere, responsabilități, acțiuni și rezultate estimate. Cadrul migrării trebuie să se bazeze pe un dialog colaborativ între partenerii lanțului de distribuție și implementarea unor soluții standard. În timpul dialogului, obiectivul este să se definească informațiile ce trebuie utilizate, de exemplu în eticheta de paletă GS1-128 și în mesajele EDI.

Standardele GS1 și implementarea lor necesită prefix de companie GS1 care se obține prin apartenența ca membru al organizației locale GS1 (vezi site: www.gs1ro.org). Prefixul de companie GS1 este parte a structurii de date GS1 și dă acces la toate aplicațiile ce folosesc standardele de identificare ale sistemului GS1 (de ex. SSCC, GLN, GTIN, ...). astfel, primul nivel important al trasabilității - identificarea unică a partenerilor comerciali, se realizează prin etichetare, pentru unitățile logistice fiind recomandabilă soluția etichetei logistice GS1-128.

Etichetarea necesită o planificare a locurilor unde trebuie să se instaleze imprimante și aplicatori de etichete și ce procese trebuie adoptate. Echipamentele trebuie legate de infrastructura IT pentru a putea trimite și primi datele necesare de trasabilitate în timpul tipăririi și scanării.

În timp informațiile asupra standardelor GS1 pot fi obținute direct de la organizațiile naționale respective, alegerea soluțiilor adecvate software și hardware trebuie făcută cu sprijinul societăților de servicii informatice; GS1 Romania asigură consultanță în contul cotizației, prin specialiștii centrului său de soluții CS EAN

7.1.5 Implementarea

Odată fixate obiectivele, planul de proiect și echipa de migrare se poate începe implementarea.

Primul pas trebuie să fie informarea partenerilor din lanțul de distribuție despre proiect, astfel ca ei să poată include rezultatele planului propriu în proiectele lor de trasabilitate. Este important de menționat că migrarea va modifica probabil modul de etichetare a produselor și partajarea informațiilor între parteneri, interfețele acestora, implicând întregul lanț de distribuție.

Poate fi mai avantajos să selectăm la început un singur partener pentru un proiect pilot, cu scopul de a testa pe viu procedurile și soluțiile tehnologice. Acest lucru ne va ajuta să îmbunătățim planul inițial, migrarea fiind un proces continuu de perfecționare.

Învățămintele dobândite din activitățile echipei de proiect nu trebuie pierdute odată cu implementarea primei faze de modificări. Personalul implicat va trebui să participe și la alte lucrări și evaluări de proiect în viitor pentru a partaja experiența și cele mai bune practici. Trasabilitatea, gestiunea crizelor și lanțul de distribuție însuși sunt obiectul unor dezvoltări urmărite permanent.

„Migrarea” trebuie clasificată ca făcând parte din afacerile zilnice și nu ca o investiție singulară în logistică sau calitate.

7.2 Gestiunea crizelor - Exemplu de format pentru înscrierea informațiilor

ECR Europe
Efficient Consumer Response

From: manufacturer or retailer
owner or non owner of the brand

EMERGENCY-WARNING

File n° Update on :
N° for concerned EAN
N° for concerned points of delivery

Departement or category of product: _____ Brand : _____ (1 quick information form per product)

Quarantine of the product (without any instructions of de-freezing, withdrawal of the product from : dd/mm/yy hh:mm)

Withdrawal of the product (without any re-sale possible)

Recall of the product

Samples to keep: yes, quantities : _____ No

From : Company : Name of the interfactory : Job title : Telephone : Mobile : Fax : Email : Global Location Number (GLN) :		To : Company : Name of the interfactory : Job title : Telephone : Mobile : Fax : Email : Global Location Number (GLN) :		Concerned point of delivery	
---	--	---	--	-----------------------------	--

EAN Code of consumer unit	Brand	Denomination	Size	Flavour, shade, ...	Lot numbers concerned	Expiry date	SSCC	Quantities (CU)

Transport reference _____ Delivery order reference _____ Delivery date _____

Reasons of the alert and potential risks: _____ Is there any message for consumers? Yes (see enclosures)
 No

Alert source : Manufacturer Retailer Consumer Administration Other : _____

If withdrawal or recall : way of destruction or return : _____ Quantities ascent / evaluation _____

Comments : _____

Receipt advice : _____ Point of sale / delivery centre informed on : _____

7.3 Site-ul de trasabilitate a cărnii de bovine (administrat de Centrul de Soluții al GS1 Romania)

În scopul unei trasări rapide și precise, s-a stabilit, prin reglementări ale Consiliului Europei, ca în fiecare stat membru să se creeze o bază de date informatizată națională, în care se va înregistra identitatea animalelor din orice exploatație situată pe teritoriul acestora precum și mișcările de animale, să se creeze condițiile tehnice care să garanteze o comunicare optimă a producătorului cu baza de date.

GS1 Romania s-a implicat în această problemă oferind membrilor săi, procesatori și comercianți din domeniul alimentar, un instrument de lucru global. Gestionarul de informație asociază un flux informațional pornind de la un flux fizic.

Baza de date GS1 are cheia de căutare numărul de lot de sacrificare și numărul auricular drept cheie secundară. În abatoare cât și în atelierele de procesare evidența se ține pe loturi și date de sacrificare, așa cum este activitatea lor curentă. În acest caz numărul auricular este parte din lotul de sacrificare, care la o solicitare de retragere de produse sau verificare poate furniza informație privitor la ce animale au făcut parte din lotul respectiv sau din ce fermă provin. În cazul unor îmbolnăviri se solicită verificarea parcursului străbătut de carne pentru a se depista unde este cauza.

De la abator până la consumatorul final carnea este însoțită de etichete GS1, create într-un sistem care asigură trasabilitatea (vezi cap. 5.2.3). Această etichetă conține explicații în clar și cod de bare specific furnizorilor de carne. Codurile de bare care apar pe etichete sunt în simbologie GS1-128 (fig. 18a) sau EAN-13 (fig. 18b).

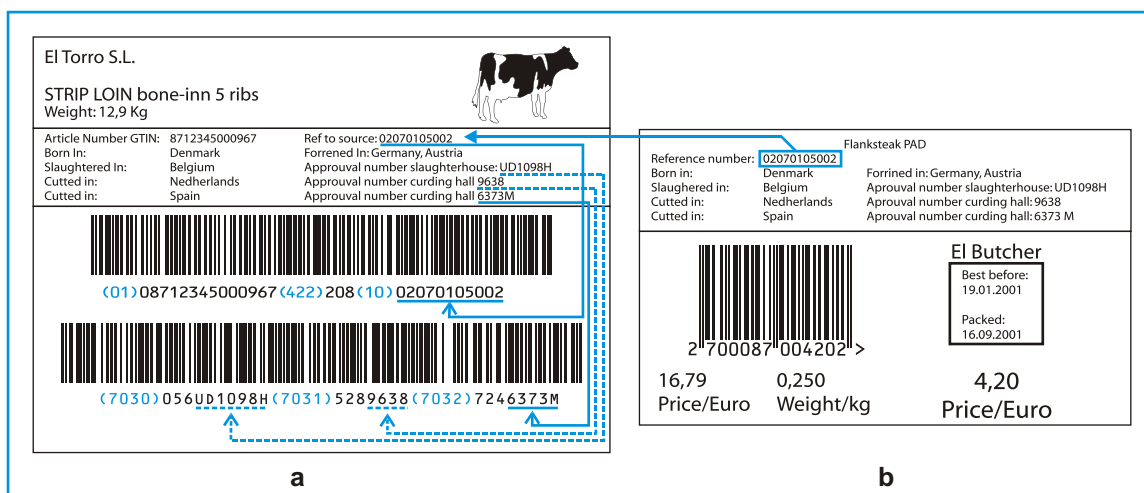


Fig. 18. (a) Etichetă însoțitoare de pachet furnizor, (b) Etichetă de magazin

Accesul în site este parolat și fiecare actor are acces la acțiunile specifice rolului deținut: să încarce, să extragă informații. Informațiile se încarcă direct în pagina web.

Fluxul de informații se completează în baza de date pornind de la abator, laboratoarele sanitare și în final procesatorii de carne. Site-ul are module specifice pentru fiecare actor în parte: vizitator, abator, laborator, procesator și investigator.

Abatorul este veriga de bază a site-ului, deoarece încarcă informațiile primare privind animalele care au fost sacrificate, iar după obținerea rezultatelor de laborator, încarcă informațiile privind produsele obținute ca urmare a tranșării, dacă abatorul are secție de tranșare. Informațiile de bază sunt culese din pașapoarte și cuprind: numărul auricular, data nașterii, sexul, rasa, numărul de identificare a exploatației (proprietarului), numărul de aprobare al abatorului, numărul secției de tăiere. La aceste informații se mai pot adăuga, în cazul în care animalul a fost importat, codurile de țări: unde a fost născut, în care a fost îngrășat, în care a fost sacrificat sau în care a fost secționat (fig. 19).

Toate aceste informații sunt necesare la regăsirea animalului în cazul unei investigații, trasabilitatea amonte.

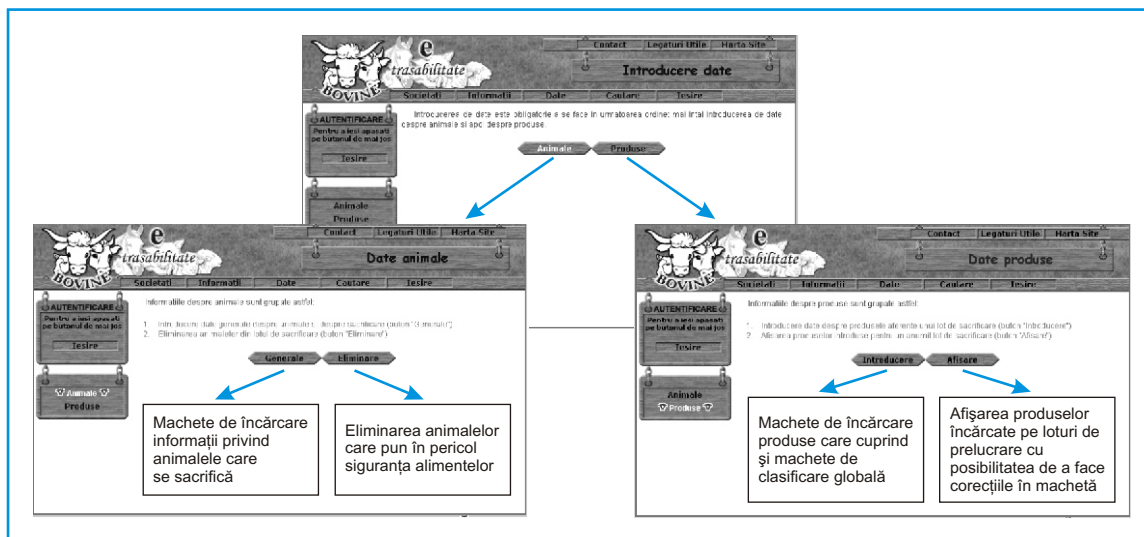


Fig. 19. Încărcarea informației în baza de date

Referim aici modulul rezervat investigatorilor (clienților sau inspectorilor pentru protecția consumatorilor) care vor să verifice legătura dintre pachetul de carne cumpărat din magazin și lanțul procesatorilor. Acest modul este cel care ne exemplifică trasabilitatea în amonte (fig. 20).

Se completează informațiile privind codul GTIN de pe eticheta pachetului de carne, lotul de prelucrare și data, aceste informații sunt obligatorii în regăsirea traseului parcurs de carne.

The screenshot displays the 'Cautare' (Search) interface of the GS1 Bovine traceability system. The interface includes a search form with the following fields:

- GTIN: (codul de bare de pe produs)
- Nr. lot:
- Data prelucrare: (format: zz.ll.aaaa)

Below the search form, there is a table of search results:

Firma	Tip	Lot	Data	Sectie	Produs
EAN2	Procesator	5	16.08.2005	-	5940010999962
EAN1	Abator	5	18.07.2005	5	5940010999992, 5940010999992

Fig. 20. Regăsire traseu carne

În urma acestor informații se obține o listă cu produsele care fac parte din lotul de prelucrare. O nouă apăsare a codului GTIN de produs ne conduce la o nouă lista de produse sau ultimul nivel în care apare lotul de sacrificare, exploatația și numerele auriculare care au compus lotul sacrificat.

Trasabilitatea în amonte este realizată prin cheia de căutare lot de procesare și spre finalul lanțului aceasta se schimbă cu lotul de sacrificare.

8. Documente de referință

- Identificarea unităților de transport, ECR Europa
- Eticheta logistică și avizul de expediție, ECR Franța
- Inițiativa privind siguranța alimentelor, CIES
- Ghidul de gestiune a alertelor alimentare, ANIA-FCD
- Ghidul de gestiune colaborativă a crizelor, ECR Spania
- Ghidul de integrare eficientă a trasabilității produselor, ECR Spania
- Securitate consumator: calitate, trasabilitate, gestiune crize - către o nouă abordare fabricant-distribuitor, ECR Franța
- Trasabilitatea în lanțul de aprovizionare, GENCOD EAN-Franța
- Directiva 2001/95/EC a Parlamentului și Consiliului European din 3 decembrie 2001 privind siguranța generală a produselor
- Reglementarea (EC) nr. 178/2002 a Parlamentului și Consiliului European din 28 ianuarie 2002 care specifică principiile generale și cerințele legii alimentelor și stabilește Autoritatea Europeană de Siguranță a Alimentelor, menționând procedurile în domeniul siguranței alimentare.
- Trasabilitate: Label 128, CS EAN 2003
- Trasabilitate: Reglementări UE, CS EAN 2003

Editura ATLAS PRESS, București
Redactor: Marcela IOSEP
Str. Argentina Nr. 10, Sector 1
Tel.: 021 / 230 46 52
Fax: 021 / 231 47 05
office@atlaspress.ro



Romania

**GS1 Romania - Asociația Națională de
Codificare a Articolelor în Sistem EAN•UCC**
B-dul Aviatorilor, nr. 50A, et. 1, ap. 1,
Sector 1, București, cod 011864, România

Tel.: (4021) 317 80 31, (4021) 317 80 32

Fax: (4021) 317 80 33

E-mail: office@gs1.ro

www.gs1.ro