

Informe Ejecutivo GEO - Nestlé Crisis Audit

Informe Ejecutivo PROFUNDO — Crisis “cereulida” (Nestlé NAN / NIDINA / NATIVA) — España & Portugal

Fecha: 2026-02-16 (UTC)

Run Radar (LLM audit): d0e337d2-64f2-4671-a694-851749cbd740
(Engine: GPT-4o-mini)

Proyecto: 53a04a4c-db6a-4308-b8a3-c59ad8dd06ed

1) Resumen ejecutivo (insights accionables, no genéricos)

1.1 Hallazgo central

En el ecosistema de respuestas LLM (Radar), la “crisis cereulida/Bacillus cereus” **ya se ha convertido en un “hecho de contexto”** que los modelos inyectan en respuestas *aunque la pregunta no sea sobre alertas sanitarias* (ej.: preguntas sobre orgánico, precios o digestión). Esto amplifica el riesgo reputacional: el episodio funciona como **“ancla”** y desplaza el discurso hacia seguridad/recalls.

Evidencia (Radar, entity_mentions + responses): ejemplos de menciones negativas/neurales vinculadas a Nestlé/NAN aparecen en prompts no orientados a crisis (ver Sección 4 y verbatims).

1.2 Lo que más duele (mecánica GEO / citabilidad)

1. **Los LLM citan a AESAN/medios** por ser “fuentes legitimadoras de alerta” y a la vez citan páginas de Nestlé por el buscador de lotes. Resultado: el modelo **mezcla autoridad regulatoria + copy corporativo** en el mismo párrafo.
2. Las URLs con utm_source=openai dominan las citas (indicio de *pipeline de recuperación*); muchas proceden de **agregadores de farmacia/medios**. Esto hace que la narrativa sea **muy sensible a titulares**.
3. En Radar (pack GPT-4o): el **SBOV** (Share of Brand-Owned Voice) de NAN es **0.365** frente a un pool competitivo **0.942** (-0.577). En crisis, esto es crítico: cuando sube la demanda de información, **no “gana” el owned media**, gana tercero/regulador.

1.3 Insight competitivo (no obvio)

En LLM-SOV (Share of Voice dentro de respuestas), **NAN no está “perdiendo” por desaparición**, sino por **reencuadre**: - NAN tiene **SOV 0.1589** y **SBOV 0.3652** (alto volumen, pero owned-share bajo vs pool). - Enfamil (SOV **0.1444**) y Almirón (SOV **0.1034**) aparecen como alternativas *“seguras / recomendadas / disponibles”* en flujos de comparación. - Blemil (SOV **0.0813**) capitaliza con claims de “digestión, confort, probióticos”, muy presente en prompts de cólicos/reflujo.

Lectura: los competidores se benefician del patrón mental “tras recall → alternativas seguras”; el modelo responde con listas donde Nestlé aparece *en modo incidente* y los demás *en modo solución*.

1.4 Qué hacer en los próximos 30 días (acciones concretas)

Objetivo: cortar el “loop” de citación crisis-first, y desplazar a “control-first” con pruebas y trazabilidad.

1. **Página “hub” multi-país, multi-idioma, con estructura tipo Q&A clínico** (ES/PT) que responda lo que los LLM buscan:
 - Qué es cereulida (sin alarmismo) + síntomas + ventana temporal + qué hacer.
 - Diferenciar “Bacillus cereus” vs “cereulida” (toxina) y por qué el riesgo depende de cepas.
 - Protocolo de actuación: parar, identificar lote, reembolso, consulta pediatra.
 - “Qué ha cambiado” (medidas extra) con *evidencias verificables*.
2. **Contenido “evidenciable” para HCP (pediatría/farmacia):** 1 PDF + 1 landing HTML (indexable) con:
 - Controles de calidad (Nestlé afirma “>1200 controles”) y cómo se aplican por etapa.
 - Gestión de proveedores (punto crítico en la cobertura mediática: materia prima).
 - Checklist para farmacias (retirada/stock/atención).
3. **Paquete GEO de citabilidad:** crear 12 piezas “citable blocks” (fragmentos autocontenidos) que los LLM puedan extraer:
 - tablas pequeñas de “síntomas / tiempos / acción recomendada”
 - “cómo leer el lote” por formato (lata/brick/sobre)
 - “qué productos NO están afectados” (y cómo comprobarlo)
4. **Intervención en terceros** (sin “persuadir”, sino aportar material):
 - FAQ para asociaciones de consumidores, webs de farmacia, y 2-3 medios de salud.
 - objetivo: que el “texto de referencia” que citan los LLM sea *explicativo y operativo*, no solo titular.

2) Contexto de mercado (Iberia) — lo que podemos afirmar con datos

Nota metodológica: en este informe distinguimos: -
Cuota/mercado real (sell-out): no se ha obtenido un dataset abierto y fiable en esta iteración (mucho está paywalled).
- **LLM Share-of-Voice (SOV):** métrica Radar sobre presencia en respuestas. La usamos como proxy de *disponibilidad mental + probabilidad de recomendación en IA*.

2.1 LLM-SOV (Radar pack GPT-4o) — principales marcas en el “mapa mental”

Extracto de projects/nestle/analytics/pack-gpt4o/kpis/kpis_by_brand.csv:

Marca	total_mentions	responses	avg_sentiment_score	
NAN	4029	3123	0.2528	0.1
Enfamil	3826	2838	0.2612	0.1
Almirón	2390	2032	0.3227	0.1
Blemil	1893	1598	0.3272	0.0
HERO Baby	1107	951	0.3855	0.0
NIDINA	414	379	0.1957	0.0
NATIVA	330	293	0.3210	0.0

Lectura: - NAN es el líder de SOV, pero con **brecha** importante en owned-voice vs pool. - NIDINA/NATIVA tienen SOV menor (por diseño de prompts / etapas), pero **son centrales en la crisis** por su inclusión en lotes.

3) Análisis de crisis — timeline, gatillos y amplificación

3.1 Timeline (hechos citables)

12 dic 2025 — AESAN (España) - AESAN publica alerta por **posible presencia de *Bacillus cereus*** en **NIDINA 1** (lote **52900346AB**, consumo pref. 10/2027).

Fuente: AESAN “Ref: ES2025/723” (12/12/2025 16:30).

https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/seguridad_alimentaria/alertas_alimentarias/2025_64.htm

3 ene 2026 — Nestlé (ES) - Nestlé publica “Retirada preventiva...” con mensajes: “productos seguros”, “>1200 controles”, “controles extra”, “buscador de lote”.

Fuente: <https://www.nestlebebe.es/retirada-preventiva>

5-7 ene 2026 — ampliación mediática (España) - Medios recogen ampliación de retirada a múltiples productos/lotos y explican cereulida como toxina asociada a *B. cereus*.

Ej.: elDiario.es (07/01/2026) resume lista de productos afectados y remite al buscador.

https://www.eldiario.es/consumoclaro/alerta-sanitaria-presencia-bacillus-cereus-lotes-leche-formula-marca-nestle_1_12890784.html

Enero 2026 — detalle de lotes (ejemplo de lista consolidada en medios) - Redacción Médica lista lotes específicos (incluye **NAN Supremepro**, **NATIVA 1**, **NIDINA 1**, **NIDINA Confort Digest**, etc.) y explica que la notificación inicial fue Cataluña vía SCIRI, luego ampliada.

<https://www.redaccionmedica.com/secciones/industria/alerta-sanitaria-a-esta-leche-de-formula-de-nestle-posible-bacteria-danina-5926>

Portugal — ASAE (citada en Radar) - En múltiples respuestas, los LLM citan comunicado ASAE de retirada preventiva de **NAN y Alfamino Júnior** por presencia potencial de cereulida (ver Sección 6.3 “fuentes negativas/neurales”).

3.2 Impacto en LLM (cuantificación operativa)

- En Radar, aparecen verbatims donde la crisis se usa como **ejemplo pedagógico** en prompts de “cómo elegir fórmula segura”, “qué síntomas observar”, “alternativas post-recall”.
- Esto genera **exposición repetida** a la asociación Nestlé ↔ toxina/recall.

Riesgo clave: la crisis se vuelve “respuesta por defecto” para cualquier consulta de “seguridad” en fórmula infantil.

4) Deep dive por marca (NAN / NIDINA / NATIVA) con verbatims

Fuente de verbatims (Radar recipes export): -

`queries/verbatimims_persona_nan.csv` -

`queries/verbatimims_persona_nidina.csv` -

`queries/verbatimims_persona_nativa.csv` -

`queries/verbatimims_negneu_nan.csv`

4.1 NAN — patrón narrativo

NAN aparece como marca “mainstream” + “episodio de recall”.

Verbatim (Portugal, post-recall): > “Após o recall de determinados lotes das fórmulas infantis **NAN**... devido à presença potencial de **cereulida**...”

— Persona: *Pedro Oliveira, pai informado e comparador* (sentiment=1 en entity_mentions)

Verbatim (operativa de crisis): > “Identifique o lote... consulte a lista de lotes afectados... observe sintomas...”
— verbatims_negneu_nan.csv (varios)

Implicación: NAN se usa como “caso de manual” → el modelo lo menciona para instruir.

4.2 NIDINA — foco de origen (España)

Desde el lado regulatorio, el origen del caso (AESAN 12/12/2025) se ancla en NIDINA 1.

En Radar, NIDINA aparece con **avg_sentiment_score 0.1957** (más bajo que NAN/NATIVA) y SOV 0.0193 (menor volumen, pero alta sensibilidad).

Patrón típico en LLM: - NIDINA aparece en listados de productos afectados. - En prompts de “confort digest”, el modelo puede introducir la mención a retirada, contaminando un espacio que normalmente es de “beneficio digestivo”.

4.3 NATIVA — “marca de crecimiento” arrastrada a crisis

NATIVA suele asociarse a etapa >12m, “hierro, DHA, vitaminas”; sin embargo, entra en narrativa de lotes afectados (NATIVA 1).

Riesgo no obvio: los LLM pueden mezclar: - “NATIVA como opción para presupuesto/crecimiento” - con “NATIVA incluida en retirada”

Esto genera disonancia y preguntas de “¿es seguro?”.

5) Análisis competitivo — cómo capitalizan Enfamil / Almirón / Blemil

5.1 “Los competidores son la solución” en prompts post-crisis

En prompts del tipo “tras un recall, ¿alternativas seguras?”, el modelo tiende a: - abrir con “seguridad + consultar pediatra” - listar 3-6 marcas alternativas (Enfamil/Almirón/Blemil/Novalac/Nutribén...)

Esto explica por qué, aunque NAN lidera SOV, los competidores capturan el framing de solución.

5.2 Métricas comparativas (Radar)

Del pack competitive_analysis.csv (target: NAN): - **SOV (NAN):** 0.1589 vs pool 0.4101 (-0.2512) - **SBOV (NAN):** 0.3652 vs pool 0.9424 (-0.5772) - **Avg Sentiment Score (NAN):** 0.2528 vs pool 0.2089 (+0.0439)

Lectura: - El problema no es “sentimiento medio” (NAN está algo mejor), sino **desintermediación**: el owned no domina.

5.3 “Campos de batalla” donde el rival gana

1. **Cólicos/reflujo/estreñimiento** (confort): Blemil y Almirón aparecen como recomendación “especializada”.
 2. **Listas de farmacia:** Enfamil aparece con fuerza por presencia en e-commerce de farmacia y páginas de producto.
 3. **Artículos de “mejores leches”:** agregadores y medios generan “listas”, que son hiper-citables por LLM.
-

6) Análisis de fuentes — por qué los LLM citan lo que citan

6.1 Qué dominios dominan (Radar: negative_sources.csv)

En el top de dominios citados aparecen: - **nestlebebe.es** (página de retirada + buscador) - **aesan.gob.es** (alerta regulatoria) - **asae.gov.pt** (Portugal) - **medios/agrupadores** (ej. atida.com)

Esto crea un “triángulo de citación”: - Regulador (AESAN/ASAE) = legitimación - Owned (Nestlé) = operativa (buscador/reembolso) - Medios = lista/titular = difusión

6.2 Efecto utm_source=openai

Muchísimas citas llevan utm_source=openai (ej. nestlebebe.es, atida.com, asae.gov.pt). Esto sugiere que: - el modelo / capa de recuperación prioriza páginas ya “enrutadas” o reproducidas en un formato favorable - **si un tercero publica un resumen con ese UTM y rankea**, el LLM lo recicla.

6.3 Fuentes que activan contexto negativo/neutral

Ejemplos de verbatims negativos/neurales (NAN / Nestlé) citan: - **ASAE** (Portugal) para retirada preventiva. - **AESAN** (España) para alerta inicial. - Medios locales para “bebés hospitalizados” (este punto debe auditarse con rigor; en Radar aparece como frase citada en un verbatim, pero requiere validación externa antes de usarlo en comunicación corporativa).

7) Sentiment por persona (padres vs HCP) — diferencias relevantes

Fuente: projects/nestle/analytics/pack-gpt4o/personas/personas_metrics.csv

7.1 Señal clave

Los perfiles HCP (pediatra SNS / pediatra AP) tienden a: - ser más “procedimentales” (pasos, normativa, consulta) - penalizar más la marca cuando aparece “incidente”

Ejemplo (extracto): - **Dr. João Ferreira (pediatra SNS)**: nan avg_sentiment_score ≈ 0.1473; nidina ≈ 0.0; nativa ≈ -0.1667 - **Dra. Elena Martín (pediatra AP)**: nan ≈ 0.2648; nidina ≈ 0.125 - **Madre primeriza preocupada** (Laura García): nan ≈ 0.3802 (cuando el tema es digestivo/beneficios), pero el contexto puede re-anclarse a crisis por fuentes.

Insight: HCPs son “amplificadores de protocolo” → si el contenido para HCP no está optimizado, el LLM rellenará con regulador/medios.

8) Recomendaciones específicas (con ejemplos de contenido)

8.1 “Crisis Playbook” indexable (ES/PT) — estructura exacta

Crear una landing con: 1. **Qué ha pasado** (1 párrafo) 2. **Qué productos/lotes** (tabla + buscador) 3. **Qué es cereulida** (definición + diferencia con bacteria) 4. **Síntomas y ventana temporal** (tabla) 5. **Qué hacer** (lista de 5 pasos) 6. **Qué controles adicionales** (bullet points + verificación) 7. **Preguntas frecuentes** (15 FAQs)

Ejemplo de bloque citable:

Si tienes un producto potencialmente afectado: (1) deja de usarlo, (2) localiza el lote, (3) comprueba el lote en el verificador

oficial, (4) conserva el envase para reembolso, (5) ante síntomas (vómitos intensos/diarrea en las siguientes 6 horas) consulta con tu pediatra.

8.2 Contenido para farmacias (GEO + conversión)

Checklist de mostrador (PDF + HTML): - cómo identificar lote por formato - qué decir en 30 segundos - cómo tramitar reembolso - cuándo derivar a pediatra

8.3 Contenido para HCP (pediatría) — “nota técnica”

- 2 páginas, tono clínico, referencias a normativa UE
- clarificar riesgo relativo y medidas
- evitar lenguaje defensivo

8.4 “Comparativas seguras” para evitar fuga a competidores

Los LLM responden con listas comparativas. Si Nestlé no ofrece un contenido comparativo serio, el LLM lo construirá con terceros.

Propuesta: 3 artículos (ES/PT): 1) “Cómo elegir fórmula tras una retirada” (sin atacar a rivales) 2) “Qué significa ‘lote afectado’ y por qué no afecta a todos los productos” 3) “Seguridad alimentaria en fórmula infantil: controles, trazabilidad y proveedores”

Anexo A — Comandos y artefactos Radar usados

- Radar analytics run:
 - radar analytics run d0e337d2-64f2-4671-a694-851749cbd740
 - SQL (menciones negativas/neurales por entidad):
 - SELECT ... FROM entity_mentions JOIN responses ... WHERE em.run_id=... AND em.sentiment<=1 ...
 - Exports generados en:
 - projects/nestle/deliverables/v2/informe-ejecutivo-profundo/queries/
-

Anexo B — Fuentes web (lectura)

- AESAN alerta 12/12/2025 (NIDINA 1):
https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/seguridad_alimentaria/alertas_alimentarias/2025_64.htm
- Nestlé ES “retirada preventiva”:
<https://www.nestlebebe.es/retirada-preventiva>
- elDiario.es resumen + lista de productos:
https://www.eldiario.es/consumoclaro/alerta-sanitaria-presencia-bacillus-cereus-lotes-leche-formula-marca-nestle_1_12890784.html
- Redacción Médica detalle de lotes y explicación:
<https://www.redaccionmedica.com/secciones/industria/alerta-sanitaria-a-esta-leche-de-formula-de-nestle-posible-bacteria-danina-5926>
- Directo al Paladar (ampliación):
<https://www.directoalpaladar.com/consumidores/nestle-retira-lotes-leche-polvo-posible-presencia-bacillus-cereus-alerta-alimentaria-diciembre>