

Retiro o devolución de un producto.

Definición

El retiro del mercado es la acción que se lleva a cabo para retirar de la venta, la distribución y el consumo los alimentos que pueden suponer un riesgo para la salud de los consumidores. El retiro o devolución de un producto alimentario del mercado se produce cuando hay motivos para creer que el producto está contaminado, adulterado y/o tiene una marca incorrecta.

Los retiros suelen ser voluntarias; sin embargo, en algunos casos, los organismos reguladores pueden obligar a un retiro de producto. En algunos países, el retiro se utiliza como recuperación de productos.

Requisitos del código aplicable

1. 2.6.1
2. 2.6.2
3. 2.6.3

Revisar los términos del glosario

1. Evento sobre inocuidad alimentaria

Orientación sobre la implementación y la auditoría

¿Qué significa?

Un retiro o devolución de productos se produce cuando se descubre que un producto no es seguro o que incumple los requisitos reglamentarios y se retira de la venta al público y se aconseja al mercado de consumidores que no utilice ni consuma ese producto. Los retiros pueden ser obligatorias (es decir, iniciadas por un regulador), impulsadas por el minorista o voluntarias (es decir, iniciadas por el proveedor).

Recuperación de un producto se produce cuando se comprueba que un producto distribuido no cumple los requisitos de seguridad, se considera no apto para la venta y se retira de la cadena de distribución antes de que llegue al consumidor.

Debe prepararse, aplicarse y revisarse periódicamente un procedimiento de retiro de productos para garantizar que todas las personas implicadas en el proceso de retirada de productos comprendan su función y su responsabilidad en caso de retirada.

¿Por qué está en el Código y por qué es importante?

Se trata de una cláusula obligatoria.

El proveedor debe contar con un equipo de retiro para coordinar y gestionar los retiros y recuperaciones, y debe preparar un procedimiento de retirada y recuperación que describa los métodos, las responsabilidades y los procedimientos que aplican en caso de retirada o recuperación de un producto. La alta dirección debe participar en el equipo de retiro, así como los directores de departamento y de división con autoridad para tomar decisiones.

El procedimiento puede contener una descripción de los incidentes específicos del producto del proveedor que pueden desencadenar un retiro o una recuperación, y debe incluir una lista

actualizada de clientes, entidades reguladoras y otros contactos esenciales que deben ser notificados en caso de retiro o recuperación.

El instituto SQF y el organismo de certificación (OC) del proveedor deben estar incluidos en la lista de comunicación. El proveedor debe notificar por escrito al OC y al SQFI en un plazo de 24 horas de un incidente de inocuidad alimentaria de carácter público (es decir, que requiera notificación pública) o una retirada de productos por cualquier motivo. El contacto del SQFI es foodsafetycrisis@sqfi.com).

También debe describir los métodos que el proveedor aplicará para investigar la causa de una retiro o recuperación (consulte el apartado 2.5.3). El proveedor revisará y probará su procedimiento de retiro y devolución de producto al menos una vez al año y verificará que las instrucciones siguen siendo pertinentes, que es eficaz y eficiente y que todos comprenden su función. Los simulacros o ejercicios anuales deben ser variadas y llevarse a cabo en productos de diferentes turnos, líneas, tamaños y artículos a granel que se envían desde una amplia gama de clientes.

Deben conservarse registros de todos los retiros y de todas las devoluciones, junto con los resultados de las pruebas del procedimiento de retiro y recuperación. Los registros de las pruebas deben incluir toda la documentación de apoyo utilizada para identificar el producto incluido en retiro/recuperación. Estos registros pueden incluir registros de producción, registros de recepción de materias primas, registros de retrabajo, retenciones de productos y registros de almacenamiento y distribución de productos. El proveedor debe probar el producto que ya ha sido liberado para que pueda verificarse la trazabilidad completa de la distribución.

Las no-conformidades identificadas durante el ejercicio deben ser investigadas por el sitio y las acciones correctivas requeridas completadas, con una prueba de seguimiento completada para asegurar que las acciones correctivas son efectivas. Un ejercicio de recuperación y retiro debe poder demostrar la vinculación de las materias primas a través del proceso hasta el primer cliente de las instalaciones. Esta revisión del sistema es también una revisión del sistema de trazabilidad, como se indica en el apartado 2.6.2.

El proveedor también debe conocer los objetivos de retiro establecidos por los clientes minoristas. Algunos pueden exigir controles de eficacia y la identificación y cuarentena del 100% del producto afectado en cuestión de horas o la notificación de retiro. También hay que tener en cuenta los requisitos reglamentarios de retiro de productos.

Consulte el cuadro de REO en la página siguiente.

REO – Un camino a las auditorías (Registros, Entrevistas y Observaciones)

Registros	Entrevistas	Observaciones
<p>Los siguientes son ejemplos de registros y/o documentos para ayudar a la aplicación y revisión de este tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El plan de retiro, incluido el plan de comunicación. ▪ Los miembros del equipo de retiro y la lista de contactos. ▪ El último ejercicio de retiro o prueba del programa, incluyendo cómo se comunicó la retirada. ▪ Acciones correctivas identificadas. ▪ Conocimientos de embarque, identificación de productos y registros de control de lotes. ▪ Cualquier requisito específico del cliente en cuanto a cómo deben probarse y/o gestionarse los retiros. 	<p>A continuación, se ofrecen ejemplos de personas a las que entrevistar para ayudar a la aplicación y revisión de este tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo de retiro, incluido el coordinador. <p>Los siguientes son ejemplos de preguntas que se pueden hacer para ayudar en la aplicación y revisión de este tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Quién está en el equipo de retiro? ▪ ¿Quién está incluido en la lista de contactos? ¿Cómo se inicia el contacto? ▪ ¿Se ha producido una retirada de productos en los últimos 12 meses? / ¿Cuándo fue la última vez que se probó el plan de retiro o devolución de productos? ▪ Describa los resultados del último ejercicio o prueba. 	<p>A continuación, se presentan ejemplos de observaciones para ayudar a la aplicación y revisión de este tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de identificación de productos y control de lotes. ▪ Zonas de almacenamiento a granel y cómo se gestiona el control de los lotes en estas zonas.

Referencias adicionales

- FDA - Retiradas, brotes y emergencias:
<https://www.fda.gov/Food/RecallsOutbreaksEmergencies/default.htm>
- FMI - Manual de comunicación de crisis:
<https://www.fmi.org/industry-topics/crisis-continuity>
- Hoja de consejos SQF 15: Identificación de productos, trazabilidad y retirada y recuperación de productos:
<https://www.sqfi.com/wp-content/uploads/2018/10/Tip-Sheet-15-Product-Identification-Traceability-and-Withdraw-and-Recall.pdf>