

	Instructivo de trabajo Retiro de producto (Recall) - Pasos a seguir en punto de venta	Código: GTO-OPE-INST-007
		Versión: 001
		Vigencia:
		Página 1 de 1

1. Historial de cambios

Fecha	Versión	Motivo
29/05/2018	001	Version inicial

2. Objetivo

Alineamiento en el procedimiento de retiro de producto, entre los puntos de venta y fábrica- ya sea un ejercicio o un retiro real

3. Alcance

Puntos de venta

4. Referencias

Puntos 7.9 y 7.10.4 de la norma ISO 22000

5. Responsabilidades

Analista de Calidad

6. Definiciones y abreviaturas

Recall: retiro y/o recuperación del producto

7. Desarrollo

Paso	Accion	Descripcion
1	Recepción de mail o llamada	Desde fábrica se envía un email o bien se llama por teléfono a los puntos de venta, informando que se está realizando un retiro de producto.} Se especificará el producto, el lote, la cantidad entregada a cada punto de venta y cualquier otra información adicional que permita la identificación de la mercadería
2	Localización de la mercadería	Inmediatamente (ya sea un simulacro o no) se procederá a localizar la mercadería en cuestión. Tener en cuenta que estos ejercicios son un requisito legal y que la respuesta de parte del punto de venta <u>no es opcional</u> .
3	Segregación de mercadería	La mercadería deberá ser separada e identificada como "MERCADERÍA PARA DEVOLUCIÓN" de modo que no sea consumida. En caso de retiro real, esa mercadería será retirada por logística, con el vale correspondiente.
4	Respuesta a fábrica	Plazo de respuesta: 2 horas máximo Método 1: enviar mail a XXXXXXXXXXXXXXXX Método 2: Llamar por teléfono a fabrica Se deberá responder a fábrica por cada una de las unidades que se detallaron. Respuestas posibles: a-El producto se encuentra entero y sin utilizar b-El producto se ha comenzado a consumir c- El producto va se ha consumido

8. Documentos relacionados

GTO-CAL-REG-006 Registro de recall
GTO-CAL-PRO-005 Procedimiento de trazabilidad y recall

9. Anexos

Sin anexos

Accion	Nombre	Iniciales	
Preparo			
Reviso			
Aprobo			