



PROCEDIMIENTO GENERAL

Retiro de Productos

G-PG-017
Fecha: 14-10-2024
Revisión: 001
Página 1 de 6




PROCEDIMIENTO GENERAL

Retiro de Productos

Registro de cambios:

Revisión	Fecha de aprobación	Cambios
001	14-10-24	Se cambia la definición de decomiso Se cambia el modelo de comunicación interna ANEXO 02-G-PG-017

Registro de aprobación:

Creado. Fecha: 14-05-2024	Revisado. 31-05-2024	Aprobado. Fecha: 14-10-2024
		
Paula Mariana Urquiza Analista Seg. Alimentaria	Lic. Ana E. Vera Gerente Seg. Alimentaria	Lic. Ana E. Vera Gerente Seg. Alimentaria



PROCEDIMIENTO GENERAL

Retiro de Productos

G-PG-017
Fecha: 14-10-2024
Revisión: 001
Página 2 de 6

OBJETIVO

Establecer lineamientos y responsabilidades para llevar a cabo la gestión y retiro de productos

ALCANCE

A todos los retiros de venta del mercado.

RESPONSABILIDADES

Se detallan en la conformación del equipo de retiro.

DEFINICIONES

ETA: enfermedad transmitida por alimentos.

Empresa: organización propietaria del procedimiento.

Fabricante: organización que elabora productos para venta en la empresa o bien, elaboración propia de la empresa.

DESARROLLO

Se denomina **Retiro de productos** al procedimiento que consiste en retirar un producto del mercado cuando existen evidencias o bien está en proceso de análisis (retiro preventivo) de que el producto no cumple con los estándares de calidad, inocuidad y/o legalidad, es decir, ocurre un **incidente alimentario**, que involucra:

- Un evento con consecuencias potencialmente dañinas a la población como resultante del consumo de determinado producto.
- La identificación de productos alimenticios en infracción respecto de las normas vigentes.
- La identificación de una ETA o reacciones adversas relacionadas con el consumo de productos.
- Un incumplimiento en la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura en el establecimiento que comprometan la inocuidad del producto y que ocasionen un daño a la salud del consumidor.

El retiro tiene como objetivo inmovilizar los alimentos implicados para impedir que lleguen al consumidor, decomisar los mismos y de ser necesario recuperar y decomisar aquellos que se encuentren en poder de los consumidores.

Los retiros de venta pueden ser solicitados por:

- **Fabricante:** solicita el retiro del producto distribuido en el mercado por voluntad propia o a pedido de la autoridad sanitaria.
- **Autoridad sanitaria:** la autoridad sanitaria nacional, provincial o municipal notifican la obligatoriedad de retirar el producto del mercado.



PROCEDIMIENTO GENERAL

Retiro de Productos

G-PG-017
Fecha: 14-10-2024
Revisión: 001
Página 3 de 6

- **Empresa:** La Anónima indica el retiro del producto del mercado.

En este último caso, se ha establecido una norma interna para definir si un producto puede ser o no retirado de la venta en función de la evaluación del riesgo, que deriva del análisis de reclamos externos (por los consumidores/usuarios) o internos.

- ✓ Si el desvío replica en **tres sucursales de la misma zona** (mismo lote y vencimiento) se debe realizar un **retiro de la venta en la zona**.
- ✓ Si el desvío replica en al menos en **tres zonas distintas de la compañía** (mismo lote y vencimiento) se debe realizar un **retiro de la venta de toda la compañía**.

Nota: el retiro también podrá llevarse a cabo si la evaluación de riesgo amerita el mismo en otras circunstancias.

Equipo de retiro: funciones y responsables

Con el objeto de conformar el equipo de gestión de retiro, se identificaron personas y se asignaron tareas específicas a cada una:

- ✓ **Líder del equipo:** redacta e implementa presente procedimiento, verifica registros, se notifica del reclamo, revisa las recomendaciones del equipo de trabajo, trabaja con autoridades sanitarias (en caso de ser necesario), toma la decisión de retirar o no el producto, comunica sobre dicho retiro, realiza simulacros, verifica la efectividad y propone acciones de mejora. En la empresa, esta función está representada por el Gerente del Departamento de Seguridad Alimentaria y su equipo de trabajo.
- ✓ **Equipo de trabajo:**
 - Equipo de trabajo operativo 1:**
Comunica el retiro en la sucursal y depósito, retira los productos de la venta y coloca en el sector correspondiente. El equipo está conformado por los gerentes regionales, zonales, de sucursales y depósitos y los colaboradores de reposición.
 - Equipo de trabajo operativo 2:**
Consolida las cantidades retiradas de producto en cada zona para informar al líder del equipo y área comercial. El equipo está conformado por los asistentes de los gerentes zonales.
- ✓ **Equipo de trabajo asesor:**
Obtiene información por parte del líder, acompaña en sus decisiones, desarrolla recomendaciones, indica los pasos a seguir con la mercadería (si corresponde). El equipo está conformado por responsables de los departamentos de Mercaderías, Marcas Controladas, Logística, Legales y Marketing.
- ✓ **Equipo de soporte:** aporta información complementaria, técnica y científica.
El equipo está conformado por los fabricantes involucrados, el estudio de abogados externo, los laboratorios externos, la Cámara ASU (Asociación de Supermercados Unidos), el departamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente, Atención al cliente, Sistemas y cualquier otro recurso adicional experto que el líder y/o el equipo de trabajo considere



PROCEDIMIENTO GENERAL

Retiro de Productos

G-PG-017
Fecha: 14-10-2024
Revisión: 001
Página 4 de 6

necesario.

El detalle de los contactos de los integrantes de cada equipo se encuentra en *ANEXO 04-G-PG-017*

Proceso de Retiro

El proceso de retiro comprende las siguientes etapas: inicio, gestión del retiro y finalización.

1. Inicio

Una vez detectado el riesgo asociado al incidente, se define el retiro de venta.

— Evaluación del riesgo y clasificación del retiro

En todos los casos, la evaluación del riesgo y la clasificación se lleva a cabo a través de la siguiente tabla:

Tabla I: Clases de Retiros de venta

Clase de Retiro	Detalle
Clase I	Son aquellas situaciones de riesgo para la salud en las que existe una probabilidad razonable de que el uso o consumo del producto cause consecuencias graves para la salud o inclusive la muerte.
Clase II c	Cuando el producto implicado esté destinado a una población específica/sensible y/o la evaluación de Riesgo indique que es necesario emitir una alerta a la población.
Clase II	Son aquellas situaciones de riesgo para la salud en las que existe una probabilidad razonable de que el uso o consumo del producto cause consecuencias temporarias y/o reversibles para la salud.
Clase III	Son aquellas situaciones en las cuales existe una baja probabilidad de que el uso o consumo de un producto provoque consecuencias para la salud, pero constituyen una infracción.

En la empresa, la evaluación del riesgo se realiza a través de los registros de reclamos.

Si el retiro es indicado por la autoridad sanitaria y/o el fabricante, se adopta la clasificación establecida por ellos.

— Notificación interna del retiro de venta:

En esta etapa se da aviso al área comercial y al proveedor afectado sobre el retiro de productos.



PROCEDIMIENTO GENERAL

Retiro de Productos

G-PG-017
Fecha: 14-10-2024
Revisión: 001
Página 5 de 6

2. Gestión de retiro del mercado:

En esta etapa se informa a todos los involucrados (sucursales, depósitos, comercial y proveedores) para dar inicio con el retiro mediante un correo electrónico incluyendo los datos detallados en *ANEXO 02-G-PG-017*.

Los siguientes pasos aplican para productos de marca o de elaboración propia o por pedidos de la autoridad sanitaria, con retiros Clase I o Clase IIc:

- Se deberá notificar a la autoridad sanitaria dentro de las 24 h de iniciado el procedimiento y cuando el requerimiento provenga de la autoridad sanitaria, el plazo de tiempo para dar respuesta no deberá ser mayor de 24 horas.
- En ambos casos, la información deberá suministrarse a la ANMAT, avisando a través de un formulario digital (<https://www.argentina.gob.ar/anmat/regulados/alimentos/formulario-de-comunicacion-de-retiro-de-productos-de-la-empresa>)
- Las sucursales y depósitos deben completar el Modelo de Comunicado a la Prensa (Ver *ANEXO 01-G-PG-017*) y colocarlo en un lugar visible cercano a la góndola donde se comercializa el producto y en el ingreso a la sucursal/depósito. También podrán usarse medios digitales para la comunicación.

El líder del equipo debe completar el *RG 01-G-PG-017* indicando fecha y modo de comunicación del retiro a cada una de las partes involucradas.

- Conforme avance el retiro, se debe informar los avances a la autoridad sanitaria correspondiente en un informe según *ANEXO 03-G-PG-017*.

Los plazos de finalización de los retiros son:

Clase I/IIc: 24 horas

Clase II-III: 5 días

En todos los casos (salvo excepciones acordadas con el área comercial para algún caso particular), la compañía no tiene definida una logística inversa desde las sucursales hacia los depósitos zonales ni a base de transferencia con lo cual, el destino de los productos involucrados será el descarte físico.

Previo a esto, los productos deberán quedar correctamente identificados y almacenados en las estanterías que se encuentran en el sector destinado a mermas (ya sea en cámara y/o trastienda, según corresponda).

Los detalles de todas las transferencias a realizar por sistema se encuentran en el procedimiento de *mercadería intervenida del área de control de gestión*.

— 2.1 Descarte físico de la mercadería

En todos los retiros de venta Clase I/IIc, indistintamente del origen, se debe dar intervención a la **Autoridad Sanitaria Local** para realizar el proceso del descarte físico.



PROCEDIMIENTO GENERAL

Retiro de Productos

G-PG-017
Fecha: 14-10-2024
Revisión: 001
Página 6 de 6

La autoridad competente debe **confeccionar un acta** en la que se enumere la totalidad de la mercadería a destruir.

Si por alguna razón, no existiera en la zona o no estuviera disponible una autoridad sanitaria para la confección del descarte físico se podrá realizar **en presencia de un escribano público** utilizando el **Acta Modelo** publicada en el (Ver - *ANEXO 01-G-PG-005*).

Cualquier excepción deberá acordarse con el fabricante y el departamento de seguridad alimentaria.

3. Finalización del retiro

La finalización de los retiros iniciados por fabricantes se realizará con el envío de información solicitada por parte de estos.

Para retiros de productos de marca o elaboración propia, se deberá verificar la efectividad validando las cantidades informadas y decomisadas comparando con la trazabilidad interna, mediante un informe según *ANEXO 03-G-PG-017*.

En el caso de retiros Clase I y IIc, previo a su cierre se deberá remitir toda la documentación que solicite la Autoridad Sanitaria para que apruebe su resolución.

4. Verificación

Anualmente se debe llevar a cabo un simulacro de retiro de manera de evaluar la comunicación, efectividad del retiro y posibles mejoras, quedando plasmado los resultados en *ANEXO 03-G-PG-017*.

DOCUMENTOS ASOCIADOS

ANEXO 01-G-PG-017 Modelo de Comunicado a la Prensa
ANEXO 02-G-PG-017 Modelo de mail para comunicación interna
ANEXO 03-G-PG-017 Informe de retiro de producto
ANEXO 04-G-PG-017 Equipo de retiro
RG 01-G-PG-017 Comunicación de retiro clase I - IIc

DOCUMENTOS RELACIONADOS

G-PG-005 Mercadería no apta para la venta
G-PG-014 Gestión de reclamos
Mercadería intervenida- control de gestión