

RETIRO DE PRODUCTOS DEL MERCADO

HISTÓRICO DE CAMBIOS							
FECHA	DESCRIPCIÓN	REV	PR	DP	FO	CAMBIO O MODIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
15/07/2015	Creación del procedimiento	00	X	X	X	Puesta en uso del procedimiento, descripciones de proceso y formatos asociados.	N/A

.0 Definiciones

5.1 Producto Rechazado: Producto con evidencia documental de que no cumple con uno o más requisitos de calidad establecidos por nuestra empresa y por consiguiente, no puede ser utilizado

5.2 Retiro del Mercado: Retiro de uno o más lotes de uno o más productos de distribución comercializada por la unidad de nuevos negocios

5.3 Trazabilidad: Comprende todo lo relacionado con los procedimientos que permitan y faciliten el conocimiento del histórico, de la ubicación y de la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de distribución en un momento determinado, a través de unas herramientas establecidas. También se define como la capacidad de seguir la trayectoria de un producto a lo largo de la cadena de distribución desde su origen hasta el usuario final como objeto de consumo.

6.0 Descripciones de Procesos

6.1. Retiro de productos del mercado solicitado por el cliente.

6.2. Retiro de productos del mercado solicitado por la planta procesadora.

7.0 Registros Asociados

Registro	Archivo Activo (años)	Archivo Inactivo (años)
F-NN-002 Gestión de quejas y reclamos	1	2

8.0 Documentos Asociados

8.1. ISO 22.000

6.1. DESCRIPCIÓN DE PROCESO: RETIRO DE PRODUCTOS DEL MERCADO SOLICITADO POR EL CLIENTE.

RESPONSABLE	Nº	PROCEDIMIENTO	REGISTRO
Supervisor de Ventas/Gerente de Ventas	1	Recibe y envía al Analista de Administración de Ventas / Asistente de Administración de Ventas la solicitud de retiro del producto del mercado, indicando en ella el motivo que lleva a presentarlo.	Correo Electrónico / Otros
Analista de Administración de Ventas / Asistente de Administración de Ventas	2	Recibe la solicitud de retiro del producto del mercado, indicando en ella el motivo que lleva a presentarlo.	Correo Electrónico / Otros
Analista de Administración de Ventas / Asistente de Administración de Ventas	3	Baja un reporte del sistema administrativo y realizar un listado de los clientes que recibieron el lote del producto en cuestión e incluye la siguiente información: Nombre del cliente, número de unidades despachadas, fecha y número de factura.	Reporte de Sistema Administrativo
Analista de Administración de Ventas / Asistente de Administración de Ventas	4	Registra la solicitud en la planilla “Gestión de quejas y reclamos”. Indicando solo los primeros ítem del formato: a) Nombre del Cliente. b) Persona Contacto. c) Teléfono. d) Fecha del Reclamo. e) Descripción del producto. f) Descripción de la No Conformidad	F-NN-002 Gestión de quejas y reclamos
			Correo Electrónico

Analista de Administración de Ventas / Asistente de Administración de Ventas	5	Posterior a ello se envía vía correo el formulario Atención de Reclamos de Clientes y listado de clientes a quienes se les despacho el lote en cuestión al Gerente de Ventas, Coordinador de Administración de Ventas, Gerente de Aseguramiento de Calidad y Supervisor de Ventas.	Correo Electrónico / Otros
Gerente de Ventas / Coordinador de Administración de Ventas / Gerente de aseguramiento de la Calidad / Coordinador de Mercadeo	6	Analizan, identifican la desviación e indican la suspensión de venta del lote específico y da la instrucción de iniciar el proceso de retiro de las unidades afectadas.	Correo Electrónico / Otros
Gerente de Ventas	7	Enviar el análisis del problema y la aceptación o no del reclamo.	F-NN-002 Gestión de quejas y reclamos
Analista de Administración de Ventas / Asistente de Administración de Ventas	8	Recibir el análisis del problema, la aceptación o no del reclamo, culminar el llenado del formato Gestión de Quejas y Reclamos y buscar las firmas aprobatorias.	Correo Electrónico / F-N-002 Gestión de quejas y reclamos / Otros
Analista de Administración de Ventas / Asistente de Administración de Ventas	9	Informar a los clientes de forma escrita que las unidades que se encuentren en su inventario del lote problema, deben ser devueltas al almacén. Paralelo a ello notifica a almacén la recepción de dicho producto.	F-NN-002 Gestión de quejas y reclamos

Supervisor de Almacén (PSC)	10	Recibe las unidades del producto y las traslada al área designada e identificada para producto en observación. Inmediatamente se informa al Departamento de Aseguramiento de Calidad para determinar, bien sea su descarte o su reproceso, según procedimiento P-AC-002 Disposición final de producto terminado.	
-----------------------------	----	--	--

6.2. DESCRIPCIÓN DE PROCESO: RETIRO DE PRODUCTOS DEL MERCADO SOLICITADO POR LA PLANTA PROCESADORA.			
F-SG-015 REV. 1-2015			
RESPONSABLE	Nº	PROCEDIMIENTO	REGISTRO
Gerente de Aseguramiento de la Calidad	1	Caso 1: Retirada de producto en función de la cantidad de reclamos cliente: Según, la cantidad de reclamos recibidos por parte del área de Comercialización y Ventas, evalúa la causa de cada uno de estos reclamos, de ser la misma causa identificada para un mismo producto, este envía al área de Comercialización y Ventas la solicitud de retiro del producto del mercado, indicando en ella el motivo que lleva a presentarlo.	Correo Electrónico / Otros
	2		Correo Electrónico / Otros

Área de Comercialización y Ventas		Recibe el comunicado de retiro del producto del mercado, indicando en ella el motivo que lleva a presentarlo y procede según sub-proceso 6.1. del presente procedimiento P-NN-006.	
	1	Caso 2: Retirada de producto según casos detectados por Aseguramiento de la Calidad en planta, posterior al envío de cliente:	Correo Electrónico / Otros
Gerente de Aseguramiento de la Calidad		Una vez que haya sido entregado el producto al cliente y se identifiquen eventos de producto no conforme en la planta, este envía al área de Comercialización y Ventas la solicitud de retiro del producto del mercado, indicando en ella el motivo que lleva a presentarlo.	Correo Electrónico / Otros
	2	Recibe el comunicado de retiro del producto del mercado, indicando en ella el motivo que lleva a presentarlo y procede según sub-proceso 6.1. del presente procedimiento P-NN-006.	
Área de Comercialización y Ventas			