

8. Operare	Manual SMSA	Ediția 2025 / rev 02
8.9. Controlul neconformităților produselor și proceselor	Cod: FSMS-MA-001	Cerința: 08
8.9.5. Retragerere/rechemare		

8.9.5. Retragerere/rechemare

Organizația noastră a implementat un sistem robust de retragerere/rechemare a loturilor de produse finite identificate ca potențial nesigure. Acest sistem asigură răspunsul prompt și eficient la eventualele neconformități, protejând astfel sănătatea consumatorilor și integritatea lanțului alimentar.

1. Obiectivul Retragerii/Rechemării

Scopul principal al acestei proceduri este de a:

- **Asigura retragerere/rechemarea promptă** a loturilor de produse finite identificate ca potențial nesigure.
- **Proteja consumatorii** și a menține încrederea în produsele noastre.
- Respecta **cerințele legale** și de reglementare privind siguranța alimentelor.
- **Menține trasabilitatea** și controlul asupra produselor neconforme pe tot parcursul procesului de retragerere/rechemare.

2. Procedura de Retragerere/Rechemare

a) Desemnarea persoanelor competente

- **Desemnarea responsabilităților:** Organizația desemnează persoane competente și autorizate să inițieze și să realizeze procesul de retragerere/rechemare. Managerul de Siguranță Alimentară și Supervizorii de Calitate sunt desemnați să coordoneze acțiunile de retragerere/rechemare.
- **Competența personalului:** Persoanele desemnate sunt instruite și calificate în gestionarea proceselor de retragerere/rechemare, asigurându-se că pot răspunde rapid și eficient la situații de urgență. Participarea la sesiuni de training privind procedurile de retragerere/rechemare și utilizarea sistemelor de management al calității.

b) Procedura de Retragerere/Rechemare

1. Determinarea necesității de retragerere/rechemare: În cazul în care un lot de produse finite este

identificat ca fiind potențial nesigur prin monitorizare internă, reclamații ale clienților sau rapoarte de inspecție oficială, se inițiază procedura de retragere/rechemare.

2. Planificarea Retragerii/Rechemării: Definirea scopului, metodelor, frecvențelor și responsabilităților privind activitățile de retragere/rechemare. Stabilirea unei echipe dedicate pentru coordonarea retragerii, utilizarea listelor de distribuție pentru identificarea locațiilor afectate și definirea metodelor de comunicare cu părțile interesate.

3. Notificarea părților interesate relevante: Organizarea notificării autorităților legale și de reglementare, clienților și consumatorilor afectați. Trimiterea de notificări oficiale către autoritățile sanitare și informarea clienților prin email și anunțuri publice despre retragerea produselor afectate.

4. Controlul și securizarea produselor retrase/rechemate: Asigurarea că produsele retrase/rechemate și produsele aflate încă în stoc sunt securizate sau menținute sub controlul organizației până la gestionarea lor conform procedurii 8.9.4.3. produselor retrase în depozitul specializat și marcarea clară a acestora pentru a preveni utilizarea accidentală.

5. Tratamentul produselor retrase/rechemate: Aplicarea acțiunilor corespunzătoare asupra produselor retrase, inclusiv reprocesare, redirecționare sau distrugere. Reprocesarea produselor care pot fi aduse în siguranță la standardele critice sau distrugerea loturilor care nu pot fi remediate.

6. Documentarea și păstrarea informațiilor: Păstrarea informațiilor documentate privind modul de acțiune, inclusiv notificările trimise, acțiunile întreprinse și rezultatele acestora. Înregistrarea tuturor notificărilor și a pașilor de retragere în sistemul electronic de management al calității.

7. Analiza și raportarea retragerii/rechemării: Documentarea cauzei, amplitudinii și rezultatului retragerii/rechemării și raportarea acestora managementului de la cel mai înalt nivel pentru analiza efectuată conform cerinței 9.3. Redactarea unui raport detaliat care include motivele retragerii, impactul asupra producției și măsurile de prevenire implementate.

c) Verificarea implementării și eficacității retragerilor/rechemărilor

- Simularea retragerii/rechemării: Realizarea periodică de simulări sau exerciții practice pentru a verifica eficiența și pregătirea procesului de retragere/rechemare. Organizarea unei simulări de retragere a unui lot de produse în cadrul organizației pentru a testa timpul de reacție și coordonarea echipei.
- Evaluarea eficienței: Evaluarea rezultatelor retragerilor/rechemărilor reale pentru a identifica punctele forte și domeniile de îmbunătățire. Analiza performanței procesului de retragere după un incident real și implementarea îmbunătățirilor necesare în proceduri.
- Documentarea verificărilor: Păstrarea informațiilor documentate privind verificările realizate și concluziile acestora. Înregistrarea rezultatelor simulărilor și a acțiunilor de îmbunătățire într-un raport anual de audit intern.

3. Păstrarea informațiilor documentate

Organizația noastră asigură păstrarea informațiilor documentate privind procesul de

retragere/rechemare, inclusiv:

- **Notificările trimise** către părțile interesate relevante.
- **Detaliile tratamentului** produselor retrase/rechemate.
- **Sucesiunea de acțiuni** întreprinse în cadrul procesului de retragere/rechemare.
- **Rapoartele de analiză** a cauzei și amplerii retragerilor/rechemărilor.
- **Rezultatele simulărilor** și ale verificărilor de eficiență.

4. Responsabilități și autorități

- **Echipa de Siguranță Alimentară:** Coordonează întregul proces de retragere/rechemare, asigurându-se că toate acțiunile sunt realizate conform procedurilor stabilite.
- **Managerul de Calitate** coordonează notificările și gestionează procesul de retragere a produselor afectate.
- **Personalul Operațional:** Este responsabil pentru identificarea promptă a produselor neconforme și pentru suportul în implementarea acțiunilor de retragere/rechemare. Operatorii de linie raportează imediat orice abatere detectată și asistă în izolarea produselor afectate.
- **Managementul:** Supraveghează implementarea procedurilor de retragere/rechemare și aprobă planurile de acțiune necesare. : Directorul de Operațiuni revizuieste rapoartele de retragere/rechemare și aprobă măsurile de prevenire.

Prin implementarea unui sistem detaliat de retragere/rechemare, care include designarea persoanelor competente, notificarea promptă a părților interesate, controlul și tratarea produselor neconforme, și documentarea riguroasă a tuturor pașilor întreprinși, organizația noastră se conformează cerinței. Asigurăm că numai produsele care respectă cerințele de siguranță alimentară sunt eliberate în lanțul de distribuție, menținând astfel încrederea consumatorilor și respectând cerințele legale și de reglementare.