



HERMANOS CÁRDENAS S.R.L.
ALIMENTOS DEL AMAZONAS BOLIVIANO

**SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD ALIMENTARIA
SGIA ISO-22000**

Procedimiento Documentado

Procedimiento de Recojo del fabricante / *Manufacturer recall procedure*

Cód. BPM-POE-RR

HERMANOS CÁRDENAS S.R.L.

Procedimiento de recojo del fabricante

Manufacturer recall procedure

BPM-POE-RR

DISTRIBUCIÓN

1. GG
2. GP
3. ESG
4. AUDITOR INTERNO/EXTERNO
5. PÁGINA WEB

Elaborado: ESG
Revisado: GP
Aprobado: GG

Fecha: 25/02/24
Versión: 08
Pagina: 1 de 8

 <p>HERMANOS CÁRDENAS S.R.L. ALIMENTOS DEL AMAZONAS BOLIVIANO</p>	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD ALIMENTARIA SGIA ISO-22000
	Procedimiento Documentado Procedimiento de Recojo del fabricante / <i>Manufacturer recall procedure</i> Cód. BPM-POE-RR

1. OBJETO / OBJECTIVE

Este procedimiento establece el proceso a seguir en caso de que se detecte la presencia de productos exportados no conformes o potencialmente peligrosos en los mercados de destino. El objetivo es asegurar que los productos sean identificados, recolectados y retirados del mercado en el menor tiempo posible para proteger la seguridad del consumidor, cumplir con las regulaciones locales y evitar posibles daños a la reputación de la empresa.

This procedure establishes the process to be followed in the event that the presence of non-compliant or potentially hazardous exported products is detected in the destination markets. The objective is to ensure that the products are identified, collected and removed from the market in the shortest possible time to protect consumer safety, comply with local regulations and avoid possible damage to the company's reputation.

2. ALCANCE / SCOPE

Este procedimiento se aplica a todos los productos exportados por la empresa que puedan ser detectados como no conformes o potencialmente peligrosos en los mercados de destino.

This procedure applies to all products exported by the company that may be detected as non-compliant or potentially hazardous in the destination markets.

3. RESPONSABILIDADES / RESPONSIBILITIES

- La Dirección es responsable de asegurar que se implementen y mantengan los procedimientos necesarios para el recojo de productos exportados no conformes o potencialmente peligrosos. También debe autorizar el recojo final y asignar los recursos necesarios.
- *Management is responsible for ensuring that the necessary procedures are implemented and maintained for the collection of exported nonconforming or potentially hazardous products. It must also authorize final collection and allocate the necessary resources.*
- El Departamento de Exportaciones en coordinación con la Gerencia de Producción es responsable de coordinar la implementación del procedimiento y de mantener una comunicación efectiva con los clientes y autoridades pertinentes en los mercados de destino.
- *The Export Department in coordination with the Production Management is responsible for coordinating the implementation of the procedure and maintaining effective communication with customers and relevant authorities in the destination markets.*
- El Departamento de Calidad (compuesto por el EIA y la Gerencia de Producción) es responsable de la identificación y evaluación de los productos no conformes o potencialmente peligrosos, y de la toma de decisiones sobre su recojo participando a la Dirección.
- *The Quality Department (composed by FST and Production Management) is responsible for the identification and evaluation of nonconforming or potentially hazardous products, and for making decisions on their collection with the participation of Management.*
- El Departamento de Exportaciones junto con la Gerencia de Producción es responsable de coordinar la recolección de los productos no conformes o potencialmente peligrosos y su transporte de vuelta a la empresa.
- *The Export Department together with the Production Management is responsible for coordinating the collection of nonconforming or potentially hazardous products and their transportation back to the company.*

Elaborado:	ESG	Fecha:	25/02/24
Revisado:	GP	Versión:	08
Aprobado:	GG	Página:	2 de 8

 <p>HERMANOS CÁRDENAS S.R.L. ALIMENTOS DEL AMAZONAS BOLIVIANO</p>	<p align="center">SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD ALIMENTARIA SGIA ISO-22000</p>
	<p align="center">Procedimiento Documentado</p> <p align="center">Procedimiento de Recojo del fabricante / <i>Manufacturer recall procedure</i></p> <p align="right">Cód. BPM-POE-RR</p>

El anexo al final del presente documento muestra el detalle del equipo de manejo del recojo y la información de contacto.

The annex at the end of this document shows the details of the collection management team and contact information.

4. ACTIVIDADES / ACTIVITIES

4.1 Identificación de productos no conformes o potencialmente peligrosos / *Identification of non-compliant or potentially hazardous products*

Los productos exportados pueden ser identificados como no conformes o potencialmente peligrosos a través de diferentes canales, tales como reclamos de clientes, inspecciones de autoridades sanitarias o pruebas de laboratorio. El Departamento de Calidad será el encargado de recibir y evaluar la información sobre posibles problemas con los productos exportados.

Exported products may be identified as nonconforming or potentially hazardous through different channels, such as customer complaints, health authority inspections or laboratory tests. The Quality Department will be responsible for receiving and evaluating information on possible problems with exported products.

Siempre que se detecte un producto no conforme, o se sospeche de él, su tratamiento deberá ser abordado según indican los procedimientos de Tratamiento de Correcciones y Acciones Correctivas (SGIA-POE-AC) y/o Manejo de Producto Potencialmente No Conforme (SGIA-POE-NOC), según corresponda, generando los registros requeridos como información documentada de su tratamiento.

Whenever a nonconforming product is detected or suspected, its treatment shall be addressed according to the procedures Tratamiento de Correcciones y Acciones Correctivas (SGIA-POE-AC) y/o Manejo de Producto Potencialmente No Conforme (SGIA-POE-NOC), as appropriate, generating the required records as documented information of its treatment.

4.2 Evaluación y toma de decisiones / *Evaluation and decision making*

El Departamento de Calidad será el encargado de evaluar la información recibida y tomar una decisión sobre el recojo de los productos. Se considerarán los siguientes factores:

The Quality Department will be in charge of evaluating the information received and making a decision on the collection of the products. The following factors will be considered:

- La naturaleza del problema: si el problema afecta la seguridad o calidad del producto y si representa un riesgo para la salud del consumidor.
- *The nature of the problem: whether the problem affects the safety or quality of the product and whether it represents a health risk to the consumer.*
- El alcance del problema: si el problema afecta a una parte o a todos los lotes del producto exportado.
- *The scope of the problem: whether the problem affects part or all lots of the exported product.*

Elaborado:	ESG	Fecha:	25/02/24
Revisado:	GP	Versión:	08
Aprobado:	GG	Página:	3 de 8

 <p>HERMANOS CÁRDENAS S.R.L. ALIMENTOS DEL AMAZONAS BOLIVIANO</p>	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD ALIMENTARIA SGIA ISO-22000
	Procedimiento Documentado Procedimiento de Recojo del fabricante / <i>Manufacturer recall procedure</i> Cód. BPM-POE-RR

- La regulación local: si la regulación local exige el recojo de los productos no conformes o potencialmente peligrosos.
- *Local regulation: whether local regulation requires the collection of non-compliant or potentially hazardous products.*

En base a esta evaluación, el Departamento de Calidad decidirá si se debe proceder con el recojo de los productos y si se debe notificar a los clientes y autoridades pertinentes.

Based on this assessment, the Quality Department will decide whether to proceed with product recalls and whether to notify customers and relevant authorities.

Con el objetivo de hacer un seguimiento completo del producto involucrado, se procederá como indica el Procedimiento de Trazabilidad vigente (SGIA-POE-TRA). Toda la información analizada deberá ser identificada con precisión.

In order to ensure complete traceability of the product involved, proceed as indicated in the Traceability Procedure (SGIA-POE-TRA). All information analyzed must be precisely identified.

Toda la información recopilada deberá ser archivada en una carpeta debidamente señalada para futuras consultas. En dicha carpeta, se deberá incluir el Anexo 2 del presente documento así como toda la información pertinente.

All the information gathered should be filed in a folder duly marked for future reference. Annex 2 of this document and all pertinent information should be included in this folder.

4.3 Notificación a clientes y autoridades / *Notification to customers and authorities*

La Gerencia de Producción estará encargada de **notificar a los clientes y autoridades pertinentes en los mercados de destino sobre la decisión de recolectar los productos no conformes o potencialmente peligrosos**. La notificación deberá incluir la descripción del problema y las medidas que se tomarán para el recojo de los productos. El aviso de recojo deberá incluir también a la entidad certificadora.

*Production Management shall be responsible for **notifying customers and relevant authorities in the destination markets of the decision to take back nonconforming or potentially hazardous products**. The notification shall include a description of the problem and the measures that will be taken to collect the products. The notice of collection must also include the certifying entity.*

4.4 Coordinación del recojo / *Withdrawal coordination*

El Departamento de Exportaciones será el encargado de coordinar el recojo de los productos no conformes o potencialmente peligrosos y su transporte de vuelta, cuando sea el caso.

The Export Department will be in charge of coordinating the collection of non-compliant or potentially hazardous products and their return transport, when applicable.

Elaborado:	ESG	Fecha:	25/02/24
Revisado:	GP	Versión:	08
Aprobado:	GG	Página:	4 de 8

 <p>HERMANOS CÁRDENAS S.R.L. ALIMENTOS DEL AMAZONAS BOLIVIANO</p>	<p align="center">SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD ALIMENTARIA SGIA ISO-22000</p>
	<p align="center">Procedimiento Documentado</p> <p align="center">Procedimiento de Recojo del fabricante / <i>Manufacturer recall procedure</i></p> <p align="right">Cód. BPM-POE-RR</p>

La comunicación para el recojo de productos exportados debe ser realizada a través del bróker/intermediario vía email a la casilla recall@cardenas.com.bo con el Asunto RECALL. Este deberá comunicar los detalles de los productos (cajas) o lotes a ser recogidos de los clientes. Los artículos deberán ser dispuestos en sus respectivas locaciones y se deberá recolectar la información de las unidades recuperadas.

The communication for the collection of exported products must be made through the broker/intermediary via email to recall@cardenas.com.bo with the subject RECALL. This should communicate the details of the products (boxes) or lots to be picked up from the customers. The items should be disposed in their respective locations and the information of the recovered units should be collected.

4.5 Disposición de los productos / *Product disposition*

Los productos recuperados deberán ser almacenados de forma separada y señalizada para prevenir cualquier uso no intencionado o contaminación cruzada. El producto recuperado deberá ser descartado o reprocesado según las instrucciones emitidas por el EIA como resultado del análisis respectivo. La implementación de las acciones recomendadas deberá ser confirmada por la gerencia.

Recovered products shall be stored separately and marked to prevent any unintended use or cross-contamination. Recovered product shall be discarded or reprocessed according to the instructions issued by the FST as a result of the respective analysis. Implementation of the recommended actions shall be confirmed by management.

5. Referencias / *Referencics*

- Procedimiento de Manejo de Producto Potencialmente No conforme SGIA-POE-NOC
- Procedimiento de Tratamiento de Correcciones y Acciones Correctivas SGIA-POE-AC
- Procedimiento de Trazabilidad SGIA-POE-TRA

6. Registros / *Records*

- Registro de Tratamiento de No Conformidades Internas AC-FR-01
- Registro de Manejo de Producto No Conforme NOC-FR-01
- Registro de recojo en Anexo 2 del presente documento

Elaborado:	ESG	Fecha:	25/02/24
Revisado:	GP	Versión:	08
Aprobado:	GG	Página:	5 de 8

 <p>HERMANOS CÁRDENAS S.R.L. ALIMENTOS DEL AMAZONAS BOLIVIANO</p>	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD ALIMENTARIA SGIA ISO-22000
	Procedimiento Documentado Procedimiento de Recojo del fabricante / <i>Manufacturer recall procedure</i>

Cód. BPM-POE-RR

Anexo 1. Información complementaria / *Additional Information*

Equipo de administración del recojo / *Recall Management Team**

Nombre / <i>Name</i>	Teléfono / <i>Phone</i>	Tel. emergencia <i>After hours phone</i>	Responsabilidad en el recojo <i>Responsibilities during recall</i>
Christian Cárdenas [GM]	+(591)38523021	+(591)76790740	Toma de decisiones <i>Decision making</i>
René Cárdenas [FM]	+(591)38523021	+(591)78282141	Aseguramiento de calidad <i>Quality assurance</i> Contacto con las autoridades <i>Food authority contact</i> Investigación de la queja <i>Complaint investigation</i> Comunicación / <i>Communication</i>

*Any withdrawal/recall for exported products should start through broker/intermediary via email to the mailbox recall@cardenas.com.bo with the Subject RECALL

Para notificar a la Entidad Certificadora, el GG o GP deberán dirigir un correo electrónico a:
When notifying to the Certification Entity, the GM or FM should address an email to:

- Ing. Mariela Raimondi, mariela.raimondi@ar.tuv.com
- Mariano Valdez, Mariano.Valdez@ar.tuv.com
- Ing. Ignacio Aguinaga, ignacio.aguinaga@ar.tuv.com

Elaborado: ESG	Fecha: 25/02/24
Revisado: GP	Versión: 08
Aprobado: GG	Página: 6 de 8

 <p>HERMANOS CÁRDENAS S.R.L. ALIMENTOS DEL AMAZONAS BOLIVIANO</p>	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD ALIMENTARIA SGIA ISO-22000
	Procedimiento Documentado Procedimiento de Recojo del fabricante / <i>Manufacturer recall</i> procedure
Cód. BPM-POE-RR	

Anexo 2. Registro de ejecución de recojo (exclusivamente para uso interno)

Nota: El objetivo del recojo (o simulacro) es completar el proceso lo más rápida y eficazmente posible.

Fecha y hora de inicio:

Fecha y hora de finalización:

Producto asociado: _____

Descripción del escenario:

Personal involucrado en el tratamiento:

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

Problema identificado	Acción Correctiva

Revisado por el equipo directivo:

Todos los registros asociados adjuntos:

Producto recogido efectivamente:

Comunicación a las Partes Interesadas:

Verificación realizada por:	Fecha:	Desviaciones/Comentarios

Importante: Se debe adjuntar mínimamente el Formulario de Registro NOC-FR-01 debidamente llenado y toda la información de Trazabilidad aplicable.

Elaborado: ESG	Fecha: 25/02/24
Revisado: GP	Versión: 08
Aprobado: GG	Página: 7 de 8



HERMANOS CÁRDENAS S.R.L.
ALIMENTOS DEL AMAZONAS BOLIVIANO

**SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD ALIMENTARIA
SGIA ISO-22000**

Procedimiento Documentado

Procedimiento de Recojo del fabricante / *Manufacturer recall procedure*

Cód. BPM-POE-RR

CONTROL DE CAMBIOS

Código :		BPM-POE-RR
Ver	Item cambiado	Modificaciones realizadas
4	-	Revisión y reformulación completa
5	Anexo	Revisión completa y redacción en idioma inglés e inclusión de Anexo
6	-	Revisión completa y correcciones en inglés
7	4,2 y Anexo 2	Se aclara la forma de tratamiento del recojo y se incorpora formulario de registro
8	Anexo 1	Se actualiza la lista del equipo de administración del recojo

COPIA CONTROLADA

Elaborado: ESG
Revisado: GP
Aprobado: GG

Fecha: 25/02/24
Versión: 08
Pagina: 8 de 8