

# Plan de retirada/ recuperación de productos



## Índice:

- Introducción
- Motivos para la retirada/recuperación de productos
- Planes de autoprotección de la empresa
- Elementos clave de un plan de retirada/recuperación
- Referencias

## Introducción

A pesar de los esfuerzos que las compañías realizan en el adecuado diseño y fabricación de sus productos, siempre existe la posibilidad de que algunos sean defectuosos y puedan llegar a manos del consumidor.

Estos productos podrían provocar lesiones, causar enfermedades, afectar a las propiedades o al medio ambiente. Las consecuencias pueden ser importantes: indemnizaciones elevadas, litigios, pérdida de beneficios, daños a la reputación e imagen de la marca, de difícil estimación.

Todo lo relacionado con la seguridad y salud pública centra la atención de los medios de comunicación, y es cada día más habitual recibir noticias de una retirada/recuperación del mercado de un producto que ocasiona riesgos a la salud o seguridad del consumidor. Productos alimentarios, productos de cuidado personal, productos dirigidos a la infancia, productos químicos y farmacéuticos, etc. son algunos de los que originan mayor impacto social.

Una rápida respuesta frente a una crisis provocada por un producto de riesgo puede evitar daños a las personas y disminuir el impacto negativo sobre la marca. Esto se consigue mediante un adecuado plan de retirada/recuperación de producto (PRP).



## Motivos para la retirada/recuperación de productos

Los motivos por los que puede darse una retirada/recuperación de producto son varios. Entre ellos destacan los siguientes:

- Requerimiento de retirada/recuperación por parte de alguna agencia gubernamental (generalmente los departamentos de consumo de las diferentes administraciones locales, regionales o estatales) debido a que se ha producido un daño sobre las personas o bienes. Un ejemplo de retirada/recuperación sería la de productos precocinados contaminados por salmonela, una vez localizada la causa del brote de la epidemia.
- Requerimiento de retirada/recuperación preventiva por parte de alguna agencia gubernamental debido a que se ha observado un incumplimiento normativo de seguridad, salud o protección medioambiental. Por ejemplo, los rotuladores o marcadores con contenido en benceno por encima de la concentración máxima permitida.
- Retirada/recuperación voluntaria, por parte de la empresa, para evitar daños potenciales o litigios futuros, una vez observados defectos en el diseño o la fabricación del producto. Por ejemplo, los electrodomésticos con defectos en el aislamiento de su aparatamenta eléctrica, o un mal anclaje del tanque de gasolina en los vehículos.
- Retirada/recuperación preventiva requerida por la administración o por la propia empresa basada en nuevos estudios o investigaciones de los efectos potenciales sobre la seguridad, salud o medioambiente. Por ejemplo, investigaciones toxicológicas que conducen a clasificar como potencialmente peligroso un aditivo alimentario considerado inocuo hasta el momento.

## Planes de autoprotección de la empresa

Las empresas están sometidas a diversas amenazas, internas o externas, que pueden producir daños a las personas, a los bienes o al propio negocio.

En general, la normativa vigente requiere que la empresa disponga de un plan de emergencia y evacuación para proteger a las personas frente a incendios, accidentes, riesgos naturales, etc.

Sin embargo, los planes para la protección del negocio frente a las eventualidades que puedan amenazar a la producción, las tecnologías de la información, las finanzas o la imagen de marca son actos voluntarios que las empresas más expuestas o concienciadas suelen recoger en los planes de contingencia o continuidad de negocio. La retirada/recuperación de un producto del mercado es una de dichas eventualidades.

Todo ello constituye, en conjunto, los planes de autoprotección de la empresa.

Un plan de retirada/recuperación de producto puede establecerse como un elemento independiente de autodefensa, con su propia estructura, o puede integrarse dentro de la estructura global de autoprotección de la empresa, aprovechando elementos comunes de organización y recursos.

## Elementos clave de un plan de retirada/recuperación

Un plan de retirada/recuperación debería estar constituido, al menos, por una serie de elementos clave, esquematizados de la siguiente manera:



### Compromiso de la Gerencia

Para que un plan de retirada/recuperación tenga éxito debe tener el aval de la alta dirección de la empresa, la cual debe dedicar los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para su elaboración e implantación.

### Constitución del equipo de retirada/recuperación de productos

Se debe constituir un equipo de personas cualificadas que coordine y/o realice un análisis de los riesgos, elabore el plan, lo implante y dé respuesta a una situación real de retirada/recuperación.

El número y los componentes del equipo variarán en función de la complejidad, los riesgos de la empresa y la organización en materia de autoprotección. Pueden ser miembros del comité de crisis de la compañía o, sin serlo, pueden reportar directamente a él. Puede tratarse de miembros de la alta dirección de la empresa o personal técnico con alta cualificación, incluyendo los directores o personal cualificado de los departamentos de producción, calidad, logística, investigación y desarrollo, seguridad y medioambiente, finanzas, marketing, jurídico, etc.

Igualmente, se puede requerir la participación temporal o continuada de asesores externos, como expertos en comunicación de crisis, especialistas de

producto, especialistas en salud pública, laboratorios independientes, peritos, etc.

### Trazabilidad

Este es un factor que, por su importancia en el éxito de un plan de retirada/recuperación, merece ser tratado de forma independiente.

Cuanto más detallado y preciso sea el sistema de trazabilidad del producto, mayor probabilidad de éxito se ha de esperar en la retirada/recuperación. Además, un adecuado sistema de trazabilidad facilita la investigación de las posibles causas del defecto del producto y permite determinar con mayor facilidad el número de productos afectados que ya se encuentran en el mercado.

El sistema de trazabilidad debería comenzar con las materias primas o componentes utilizados y progresar a través de la cadena de producción y distribución del mismo hasta el usuario final.

En ausencia de un adecuado sistema de trazabilidad, la compañía puede, de hecho, tener la necesidad de retirar un mayor número de productos, por lo que un plan de retirada/recuperación deberá analizar si el sistema de trazabilidad es adecuado.

### Análisis de riesgos y medidas correctoras

El análisis de riesgos debería ser una parte integral del plan de retirada/recuperación. La información sobre los riesgos que podría conducir a una retirada/recuperación de producto puede obtenerse a través de diversas fuentes internas y externas, como los registros de quejas de clientes o distribuidores, siniestros, incidentes, índices de productos defectuosos, devoluciones, encuestas de satisfacción de clientes, etc. También puede obtenerse información a través de estudios científicos, agencias gubernamentales o medios de comunicación, entre otros.

Mediante el análisis de los riesgos, sus causas, sus efectos, la probabilidad de ocurrencia y la severidad de sus consecuencias, se pueden establecer medidas correctoras apropiadas para eliminar el riesgo o, si no es posible, minimizar su probabilidad y/o severidad. La metodología Zurich Hazard Analysis© (ZHA) es óptima para realizar este tipo de análisis sistemáticos.

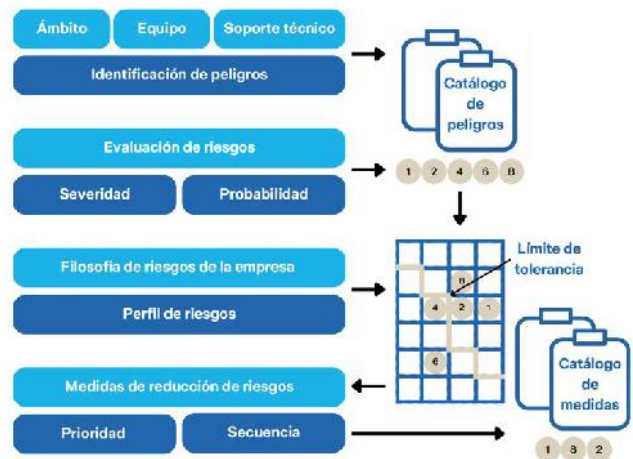
Los factores más importantes para tener en cuenta en este tipo de análisis son los siguientes:

- Riesgos que origina el producto y que pueden conducir a una retirada/recuperación del mismo. Por ejemplo, piezas pequeñas en juguetes destinados a infantes de corta edad.
- Causas que puedan provocar un defecto o problema en el producto, como un inadecuado diseño, defectos en la producción o el empaquetado, defectos en las materias primas o componentes básicos, etc.

Por ejemplo, siguiendo con el caso anterior, una insuficiente resistencia a la tracción de una pieza del juguete.

- Consecuencias de la materialización del peligro. Por ejemplo, asfixia de infantes de corta edad, choque eléctrico, incendio, etc.
- Estimación del número de productos afectados por una retirada/recuperación potencial, incluyendo los productos vendidos, los que se encuentran en almacenes, en tiendas, etc.
- Estimación del coste de la retirada/recuperación del producto, incluyendo anuncios a través de los medios de comunicación, transporte, reposición de productos, compensación por daños, pruebas, análisis, consultorías, gestión de residuos, etc.
- Estimación orientativa del impacto sobre la confianza del consumidor del producto y la imagen de la compañía.
- Estimación de la probabilidad de ocurrencia y severidad de las consecuencias.

A partir de este análisis se podría determinar que deben implantarse ciertas medidas correctoras para aquellos riesgos no aceptables por probabilidad y/o severidad, y debe establecerse un presupuesto, un responsable de la ejecución de cada una de las medidas correctoras y una fecha límite.



### Plan de acción

El plan de acción ante una eventual retirada/recuperación de producto puede ser amplio y variado en función de los productos afectados (materias primas o componentes, productos de gran consumo, de usuarios profesionales, etc.) y del tipo de retirada/recuperación (voluntaria, urgente, requerida por la administración, etc.).

Algunas acciones clave son las siguientes:

- Establecer la secuencia de comunicaciones internas: equipo de retirada/recuperación de producto, comité de crisis, dirección de la empresa y/o grupo, etc.
- Suspender la producción, distribución y venta del producto afectado.
- Informar a los departamentos apropiados de la administración pública competente, cuando sea preceptivo o recomendable.
- Solicitar ayuda legal.
- Identificar las partidas o lotes afectados, la distribución geográfica, los clientes afectados, etc.
- Comunicar la decisión de retirada/recuperación e instrucciones a empleados, distribuidores, clientes o usuarios. Las instrucciones deben ser claras, identificando claramente el producto (marca, tipo, número de serie, etc.) y explicando las razones de la retirada/recuperación y el procedimiento a seguir para su devolución, reparación u otras medidas.

- Preparar un informe y notas de prensa para los medios de comunicación. Solicitar la ayuda interna o externa de expertos en comunicación.
- La retirada/recuperación de productos de gran consumo deberá ir acompañada de anuncios en los medios de comunicación pertinentes. Los anuncios deben cubrir las áreas geográficas donde se ha distribuido el producto.

### **Seguimiento y control de la retirada/recuperación de producto**

En el caso de que se produjera una retirada/recuperación de producto, tanto voluntaria como forzosa, debería llevarse un control de la efectividad de la misma y documentarla con información sobre las acciones tomadas, el grado de efectividad de la campaña de recuperación, el coste de la misma, etc. Además de servir para mejorar el plan para futuras retiradas/recuperaciones, también puede ayudar en la defensa de la compañía frente a posibles litigios.

El éxito de una campaña de retirada/recuperación de producto dependerá de:

- Los datos detallados de que se disponga, que permitan la estimación del número de productos defectuosos.
- Un adecuado sistema de trazabilidad.
- Una adecuada información a los clientes o consumidores mediante la selección cuidadosa de los canales de comunicación.
- El coste del producto, siendo en general más fácil la recuperación de los productos de mayor valor.
- La percepción que el cliente o consumidor tenga de la seriedad del problema.

Es recomendable que el plan de retirada/recuperación sea probado con cierta frecuencia mediante simulacros que permitan identificar fallos y establecer las acciones necesarias para que la organización responda adecuadamente.

### **Documentación**

Como se ha comentado a lo largo de este documento, mantener un registro conjunto de todos los aspectos relacionados con el plan de retirada/recuperación es una buena práctica que permite, entre otras acciones, acceder fácilmente a la información en caso de una situación real, mantener actualizada la misma, ayudar en la defensa de la compañía frente a posibles litigios o facilitar las investigaciones internas o de las autoridades.

Es muy importante disponer de un directorio con los nombres, teléfonos u otros sistemas de comunicación, de todas aquellas personas, administraciones públicas, servicios, distribuidores, clientes, etc. que pueda ser necesario contactar.

### **Referencias**

Todas las autoridades de la Unión Europea como las de los Estados Unidos disponen de unas bases de datos que suministran información actualizada sobre notificaciones de productos acontecidas en los últimos años, informes, guías para el desarrollo de planes de retirada/recuperación, legislación sobre seguridad del producto, directorios de administraciones públicas, etc.

En particular, la Unión Europea dispone de dos accesos independientes:

- Safety Gate (que sustituirá a RAPEX)

#### **Safety Gate: the EU rapid alert system for dangerous non-food products (europa.eu)**

- Rapid Alert System for Non-Food Consumer Products (RAPEX), para productos no alimentarios.

[http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/index_en.htm)

- Rapid Alert System for Food and Feed (RASFF), para productos alimentarios.

[http://ec.europa.eu/food/food/rapidalert/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/food/food/rapidalert/index_en.htm)

Los EE. UU. disponen de un acceso que dirige hacia los diferentes tipos de productos (productos de consumo, alimentación, medicamentos, etc.):

- US Product Recalls

<http://www.recalls.gov/>



**Toda la información contenida en este documento** ha sido recopilada y obtenida de fuentes fiables y creíbles, pero Zurich Insurance Europe AG o sus empresas subsidiarias (el Grupo) no garantizan, implícita o explícitamente, su exactitud o contenido completo. Alguna información contenida en este documento podría resultar obsoleta con el tiempo. Por ello, se ruega consultar el material más reciente.

**La información relacionada con la ingeniería de riesgos** pretende ser una descripción general de ciertos tipos de servicios disponibles para clientes. El Grupo y sus empleados no asumen responsabilidad de ningún tipo resultante del uso o seguimiento de la información, material o procedimiento contenido en el documento. El Grupo y sus empleados no garantizan resultados particulares, ya que pueden existir condiciones en sus instalaciones o su organización que pueden no ser advertidas por nosotros. Es el cliente el que está en la mejor posición de entender su negocio y su organización para tomar las medidas necesarias para minimizar los riesgos, siendo nuestro deseo colaborar con él facilitándole la información y las herramientas para ayudarle a evaluar los riesgos en un mundo cambiante.

En los EE. UU., los servicios de ingeniería de riesgos están disponibles a través de Zurich Services Corporation.

#### **Cómo contactarnos**

Si quiere saber más acerca de nuestro Departamento de Ingeniería de Riesgos, póngase en contacto con nosotros en: <https://www.zurich.es>

