

ANEXO 1 Instrucciones para retirada de productos

Definición y tipo de productos afectados

La retirada de productos distribuidos a beneficiarios se refiere a cualquier acción tomada por Educo para retirar o corregir los productos entregados. El procedimiento de retirada incluye la notificación a los usuarios de sus defectos o carencias.

La retirada puede afectar a:

- Materiales o productos de uso escolar.
- Alimentos.
- Medicamentos.
- Dispositivos médicos.
- Otros materiales facilitados por Educo: material de construcción, utensilios y herramientas, etc.

Alcance

Este anexo contiene el procedimiento que debe aplicarse en cuando se produzca una incidencia con cualquier tipo de producto suministrado por Educo y sus sucursales en el extranjero. Este procedimiento también deberá ser aplicado por las entidades vinculadas y socios locales que colaboren con Educo en la ejecución de proyectos.

¿Cómo se inicia una retirada de productos?

La retirada de productos se puede producir cuando se dé una de las siguientes causas:

- 1) Exista una reclamación por parte del usuario en relación a las características del producto. En este caso se deberá valorar si:
 - a) Se trata de una queja porque el producto no cumple con las expectativas del usuario. En este caso se procederá tal y como establece el Procedimiento de quejas y sugerencias.
 - b) Existe un defecto o problema en el producto distribuido. En este caso se seguirá el procedimiento descrito en este anexo.
- 2) Educo se dé cuenta que el producto distribuido no cumple con los estándares adecuados para su uso.
- 3) Se tenga conocimiento que los productos distribuidos puedan ser peligrosos para la salud, no se ajustan a los estándares de seguridad requeridos o no cumplan con la legislación local.

Cuando se produzca alguna de estas circunstancias se deberá proceder de acuerdo a las instrucciones que se detallan a continuación.

Procedimiento de retirada y seguimiento de las acciones correctivas

El procedimiento de retirada de productos es el siguiente:

- 1) Registrar la incidencia.
- 2) Evaluar el problema detectado para definir el nivel de riesgo asociado.

- 3) Informar a las autoridades competentes en caso de que existan riesgos para la salud de las personas.
- 4) Hacer una valoración del alcance y la afectación de los productos y los lotes distribuidos.
- 5) Localizar los productos afectados.
- 6) Definir las actividades que deban llevarse a cabo, el calendario para aplicarlas y la asignación de responsabilidades del equipo.

Las actividades para la retirada de productos incluirán, cuando sea necesario:

- La retirada de los productos distribuidos.
 - La corrección o reparación de aparatos y materiales.
 - Instrucciones a los usuarios sobre si tienen que dejar de usar esos productos, sobre cómo proceder a su devolución o cómo destruir las unidades en stock.
 - Indicaciones sobre cómo se reemplazarán los productos distribuidos y las fechas en que estarán disponibles.
 - Asesoramiento a los usuarios sobre algún aspecto o problema que presente el producto.
- 7) Si se ha tenido que efectuar la retirada de los productos correspondientes, valorar la nueva adquisición y distribución de productos sustitutorios.
 - 8) Realizar un informe final donde se analizarán las causas de la retirada y se sacarán conclusiones.
 - 9) Tomar las medidas correctivas necesarias para evitar un nuevo incidente.