

Kerly Crespín Mite

Datos adjuntos: Reclamo La Recetta_peso drenado .pdf; Informe trazabilidad codigo LQ02SNCPP3.pdf

De: Denisse Vaque [mailto:dvaque@salicadelecuador.com.ec]

Enviado el: jueves, 8 de abril de 2021 13:39

Para: 'Daniela Clavijo Martinez'; 'Magda Rojas'; 'Laura Elizabeth Moreno Avila'

CC: 'Lucciola Lopez'; 'Juan Parra'; 'Richard Alvarez'; 'Cinthia Pacheco'; 'Marlon Barchi'

Asunto: RE: La Recetta / Reclamación / Factura N° 002-031-000006497 / Salica

Hola Daniela/Magda,

Adjunto carta de respuesta con los ajustes solicitados, favor el envío al cliente.

En el lapso de una hora enviaremos el video de la evaluación de producto.

Saludos,

Denisse Vaque C.

De: Daniela Clavijo Martinez [mailto:dclavijo@sunaotrading.com]

Enviado el: miércoles, 7 de abril de 2021 17:50

Para: 'Lucciola Lopez' <llopez@salicadelecuador.com.ec>

CC: 'Juan Parra' <jparra@salicadelecuador.com.ec>; 'Laura Elizabeth Moreno Avila' <lmoreno@sunaotrading.com>;

'Magda Rojas' <mrojas@sunaotrading.com>; 'Richard Alvarez' <ralvarez@salicadelecuador.com.ec>; 'Cinthia

Pacheco' <cpacheco@salicadelecuador.com.ec>; 'Denisse Vaque' <dvaque@salicadelecuador.com.ec>; Marlon

Barchi <mbarchi@salicadelecuador.com.ec>

Asunto: RE: La Recetta / Reclamación / Factura N° 002-031-000006497 / Salica

Buenas tardes Lucciola,

Dando alcance a nuestra conversación, hemos hecho una pequeña conferencia en donde nos pide que agreguemos a la carta de respuesta lo indicado a continuación. Además nos indica que mañana en la tarde tiene programada una reunión con su cliente Subway y debe tener todas las herramientas preparadas, por lo que nos pide que mañana antes del medio día le enviemos la respuesta ajustada y el vídeo comprometido.

- Explicar dentro de la carta un contexto general de lo que son los pesos netos y drenados, ya que este no tiene conocimiento.
- Ser más cercanos con el cliente, el objetivo de Salica y de La Recetta es mantener al cliente, ser un poco más comerciales dentro de la carta.
- Explicar que para el tema de pesos Salica se rige por el Codex, mencionar que se envía video anexo en el que se evidencia que se sigue el proceso, esto puede ser muy positivo para la respuesta que se enviará al cliente.
- Añadir apartado de la Resolución N° 32209 (adjunto) en la que se menciona los pesos en general para el pesado.
- Añadir apartado de la Norma N° 440 (adjunto) en la que se menciona la metodología para hallar los pesos y los rangos de variación que pueden presentarse (recaltar que no siempre va a dar exacto).
- Mencionar que Salica se apoya también en un laboratorio externo en caso de requerirlo, esto con el fin de evidenciar que se utilizan terceros que permitan tener mayor certeza sobre el resultado.

Kind Regards / Cordial Saludo,

Carrera 4ª N°67-30 Piso 3
Bogotá DC. – Colombia
PBX: +571 3902600 Ext 1121
www.sunaotrading.com

---- En mié, 07 abr 2021 15:17:09 -0500 **Marlon Barchi** <mbarchi@salicadelecuador.com.ec> escribió ----

Luciola favor contestar

Saludos,

Marlon Barchi
Salica del Ecuador S.A.

✉ mbarchi@salicadelecuador.com.ec
☎ (593-4) / 6006990 ext: 6051
S marlonbarchi



 @atuncampos  Atún Campos  Atún Campos

De: Daniela Clavijo Martinez <dclavijo@sunaotrading.com>

Enviado el: miércoles, 7 de abril de 2021 14:52

Para: 'Juan Parra' <jparra@salicadelecuador.com.ec>

CC: 'Laura Elizabeth Moreno Avila' <lmoreno@sunaotrading.com>; 'Lucciola Lopez' <llopez@salicadelecuador.com.ec>; 'Marlon Barchi' <mbarchi@salicadelecuador.com.ec>; 'Magda Rojas' <mrojas@sunaotrading.com>; 'Richard Alvarez' <ralvarez@salicadelecuador.com.ec>; 'Cinthia Pacheco' <cpacheco@salicadelecuador.com.ec>; Denisse Vaque <dvaque@salicadelecuador.com.ec>

Asunto: RE: La Recetta / Reclamación / Factura N° 002-031-000006497 / Salica

Buenas tardes Juan,

Agradecemos nos confirmes si has podido revisar nuestra solicitud del email anterior con el ajuste de la respuesta y el registro de control de pesos.

Sumado a ello, por favor nos ayudas con el vídeo que nos comentaste realizarías chequeando nuevamente los pesos. ¡Mil gracias!

Kind Regards / Cordial Saludo,

Carrera 4ª N°67-30 Piso 3
Bogotá DC. – Colombia
PBX: +571 3902600 Ext 1121
www.sunaotrading.com

---- En lun, 05 abr 2021 11:29:09 -0500 **Daniela Clavijo Martinez** <dclavijo@sunaotrading.com> escribió ----

Juan,

Dando continuidad a mi email anterior, seguido compartimos mensaje del cliente para que por favor nos apoyes ajustando la respuesta de acuerdo a lo solicitado.

Buenos dias

Acusó el recibo de la respuesta, que esperábamos desde el día 30 de marzo de 2021, dado lo crítico del caso con el cliente.

Por otro lado, respecto a la respuesta no están descritos los temas tratados en la reunión respecto a los pesos preempacados.

Respecto a la cotización del laboratorio para análisis de peso, el día de mañana les estaremos informando.

Muchas gracias

Kind Regards / Cordial Saludo,



Carrera 4ª N°67-30 Piso 3
Bogotá DC. – Colombia
PBX: +571 3902600 Ext 1121
www.sunaotrading.com

---- En lun, 05 abr 2021 11:23:48 -0500 **Daniela Clavijo Martinez** <dclavijo@sunaotrading.com> escribió ----

Buen día Juan,

El peso neto y peso drenado ya se menciona en los documentos de calidad ¿Cuál sería la diferencia? La solicitud del cliente fue que enviáramos en cada embarque el registro de control de pesos. ¿De qué otra forma podemos dar cumplimiento a esto? Confirmanos por favor.

En relación a la respuesta, la hemos derivado al cliente, sin embargo el compromiso fue enviar el martes 30 de marzo, lo cual no se cumplió. Amablemente nos gustaría recomendar cumplimiento en acuerdos, en especial cuando son adquiridos en reuniones directas con el cliente. ¡Mil gracias!

Kind Regards / Cordial Saludo,

Carrera 4ª N°67-30 Piso 3
Bogotá DC. – Colombia
PBX: +571 3902600 Ext 1121
www.sunao trading.com

---- En jue, 01 abr 2021 10:00:32 -0500 **Denisse Vaque** <dvaque@salicadelecuador.com.ec> escribió ----

Buenos días Daniela,

Adjunta carta con respuesta a reclamo e informe de evaluación de producto terminado, favor la revisión y envío al cliente.

Saludos,
Denisse Vaque C.

De: Daniela Clavijo Martinez [mailto:dclavijo@sunao trading.com]

Enviado el: miércoles, 31 de marzo de 2021 12:40

Para: Marlon Barchi <mbarchi@salicadelecuador.com.ec>

CC: Juan Parra <jparra@salicadelecuador.com.ec>; Richard Alvarez <ralvarez@salicadelecuador.com.ec>; Magda Rojas <mrojas@sunao trading.com>; Laura Elizabeth Moreno Avila <lmoreno@sunao trading.com>; Lucciola Lopez <llopez@salicadelecuador.com.ec>; Denisse Vaque <dvaque@salicadelecuador.com.ec>

Asunto: RE: La Recetta / Reclamación / Factura N° 002-031-000006497 / Salica

Buen día Juan,

Según los acuerdos de la reunión, ayer debíamos recibir la respuesta formal del reclamo en mención. Por favor tú pronta colaboración, el cliente nos solicita celeridad en las respuestas.

Kind Regards / Cordial Saludo,

Carrera 4ª N°67-30 Piso 3
Bogotá DC. – Colombia
PBX: +571 3902600 Ext 1121
www.sunao trading.com

---- On mar, 30 mar 2021 09:38:32 -0500
mbarchi@salicadelecuador.com.ec<mbarchi@salicadelecuador.com.ec> wrote ----

Asi es Juan, solo incluye esa información en el certificado de calidad.

Comercialmente eso no le suma ni resta al cliente, pero si lo quieren asi para dejarlo tranquilo, procedamos

Saludos,

Marlon Barchi

Salica del Ecuador S.A.

✉ mbarchi@salicadelecuador.com.ec

☎ (593-4) / 6006990 ext: 6051

📱 marlonbarchi



Instagram: @patencampos Facebook: Atún Campos Twitter: Atun Campos

De: Juan Parra <jparra@salicadelecuador.com.ec>

Enviado el: martes, 30 de marzo de 2021 08:59

Para: 'Daniela Clavijo Martinez' <dclavijo@sunaotrading.com>; 'Richard Alvarez' <ralvarez@salicadelecuador.com.ec>

CC: 'Magda Rojas' <mrojas@sunaotrading.com>; 'Laura Moreno Avila' <lmoreno@sunaotrading.com>; 'Marlon Barchi' <mbarchi@salicadelecuador.com.ec>; 'Lucciola Lopez' <llopez@salicadelecuador.com.ec>; 'Denisse Vaque' <dvaque@salicadelecuador.com.ec>

Asunto: RE: La Recetta / Reclamación / Factura N° 002-031-000006497 / Salica

Hola Daniela, una aclaración, lo que se acordó es que en el Certificado de Calidad (documento que se envía al cliente confirmando el cumplimiento de los estándares de calidad acordados) se incluya el peso neto y drenado promedios alcanzados previa liberación en planta.

Saludos

Juan Parra

Salica del Ecuador S.A.

✉ jparra@salicadelecuador.com.ec

☎ (593-4) / 6006990 ext: 6304



Instagram: @patencampos Facebook: Atún Campos Twitter: Atun Campos

De: Daniela Clavijo Martinez [<mailto:dclavijo@sunaotrading.com>]

Enviado el: lunes, 29 de marzo de 2021 17:21

Para: Richard Alvarez <ralvarez@salicadelecuador.com.ec>

CC: 'Juan Parra' <jparra@salicadelecuador.com.ec>; 'Magda Rojas' <mrojas@sunaotrading.com>; 'Laura Moreno Avila' <lmoreno@sunaotrading.com>; Marlon Barchi <mbarchi@salicadelecuador.com.ec>

Asunto: RE: La Recetta / Reclamación / Factura N° 002-031-000006497 / Salica

Richard,

Este fue un compromiso adquirido con el cliente en vista de las diferencias en peso presentadas. Si no es posible en documentos ¿Podrías ayudarnos a validar con [Juan Parra](#) desde el punto de vista de calidad validando como podríamos dar cumplimiento a este requerimiento? Sugerimos trabajar con certificaciones anexas que ratifiquen el control de pesos acorde a la norma dentro de Salica del Ecuador.

Kind Regards / Cordial Saludo,

 Daniela Clavijo Martínez
Foreign Trade Assistant

Carrera 4ª N°67-30 Piso 3
Bogotá DC. – Colombia
PBX: +571 3902600 Ext 1121
www.sunaotrading.com

---- En lun, 29 mar 2021 16:57:57 -0500 **Richard Alvarez** <ralvarez@salicadelecuador.com.ec> escribió ----

Hola Daniela,
Esto no es posible, son documentos internos de calidad.



De: Daniela Clavijo Martinez [mailto:dclavijo@sunaotrading.com]

Enviado el: lunes, 29 de marzo de 2021 16:46

Para: Juan Parra; 'Richard Alvarez'

CC: 'Magda Rojas'; Laura Moreno Avila

Asunto: RE: La Recetta / Reclamación / Factura N° 002-031-000006497 / Salica

Buenas tardes,

[Juan Parra](#) a solicitud de la sra Magda, en adjunto te compartimos correos en los que está la información y detalle del reclamo.

[Richard Alvarez](#) teniendo en cuenta los acuerdos adquiridos en nuestra reunión con el cliente el día de hoy, nos solicitan que a partir de la fecha, en todas las operaciones enviemos el set de documentos junto con registro de control de pesos dentro de los documentos de calidad, esto para que La Recetta pueda garantizar a sus clientes que los pesos son evaluados y trabajados bajo normatividad. ¿Esto es posible? Nos cuentas por favor.

Kind Regards / Cordial Saludo,



Carrera 4ª N°67-30 Piso 3
Bogotá DC. – Colombia
PBX: +571 3902600 Ext 1121
www.sunaotrading.com

---- En lun, 29 mar 2021 13:11:41 -0500 **Laura Moreno Avila** <lmoreno@sunaotrading.com> escribió ----

Juan buenas tardes,

En lineamiento con el transcurso de la reunión, te comparto también la norma colombiana para productos pre-empacados.

Resolución 16373 por la cual se reglamenta el control metrológico del contenido de producto en preempacados.

4.5 Determinación de la tara

4.5.1 Generalidades:

Este procedimiento permite al uso de tara seca, usada o sin usar, para determinar el contenido real de producto en un preempacado.

a) En la determinación de la cantidad de producto en un preempacado se tiene en cuenta la tara de la siguiente forma:

$$\text{Cantidad real de Producto} = \text{Peso del preempacado} - \text{Peso medio del material de empaque}$$

b) Tara seca sin usar, es el peso del material de empaque que no ha sido utilizado para contener un preempacado.

c) Tara seca usada, es el material de empaque que se ha usado como parte de un preempacado, que se ha separado del producto y se ha limpiado, usando procedimientos domésticos normales usados por los consumidores del producto (Ej., el material no debe secarse en un horno).

4.5.2 Determinación de la tara seca sin usar o tara seca usada.

a) Para la determinación de la tara, se selecciona aleatoriamente una muestra inicial de 10 o más materiales de empaque y se determina a través de medición el peso de cada uno.

b) Se determina el Peso Promedio de la Tara (PPT) y la desviación estándar (σ) de la muestra inicial de materiales de empaque y se procede según el criterio de la tabla 3:

Tabla 3 - Tara

Kind Regards / Cordial Saludo,



Carrera 4ª N°67-30 Piso 3
Bogotá DC. – Colombia
PBX: +571 3902600 Ext 1121
www.sunaotrading.com

---- En lun, 29 mar 2021 12:50:49 -0500 **Laura Moreno Avila** <lmoreno@sunaotrading.com> escribió ----

Juan buenas tardes,

Favor encuentra adjunto la norma, que indica en Colombia el procedimiento para la determinación del drenado (escurrido, grados, tamiz).

RESOLUCIÓN 32209 DE 2020

(junio 26)

Diario Oficial No. 51.367 de 06 de julio de 2020

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Kind Regards / Cordial Saludo,

Carrera 4ª N°67-30 Piso 3
Bogotá DC. – Colombia
PBX: +571 3902600 Ext 1121
www.sunaotrading.com

---- En lun, 29 mar 2021 10:26:30 -0500 **Marlon Barchi** <mbarchi@salicadelecuador.com.ec> escribió ----

Hola Laura

Que tenga mas agua, no significa que tenga menos pescado.

Saludos,



De: Laura Moreno Avila <lmoreno@sunaotrading.com>

Enviado el: viernes, 26 de marzo de 2021 12:48

Para: Marlon Barchi <mbarchi@salicadelecuador.com.ec>

CC: 'Daniela Clavijo Martinez' <dclavijo@sunaotrading.com>; 'Richard Alvarez' <ralvarez@salicadelecuador.com.ec>; 'Magda Rojas' <mrojas@sunaotrading.com>

Asunto: RE: La Recetta / Reclamación / Factura N° 002-031-000006497 / Salica

Hola Marlon,

Te confirmo que lo reportado para la presente reclamación siempre ha sido que recibieron menos producto (pescado) y más líquido de cobertura (agua), veo es un tema de interpretación ya que el cliente al mencionar MAYOR DRENADO, hace referencia es al agua.

Kind Regards / Cordial Saludo,

Carrera 4ª N°67-30 Piso 3
Bogotá DC. – Colombia
PBX: +571 3902600 Ext 1121
www.sunaotrading.com

---- En vie, 26 mar 2021 12:36:22 -0500 **Marlon Barchi** <mbarchi@salicadelecuador.com.ec> escribió ----

Hola Daniela,

Ahora resulta que tiene menos atun, por favor decidámonos

Saludos,

Marlon Barchi
Salica del Ecuador S.A.

✉ mbarchi@salicadelecuador.com.ec
☎ (593-4) / 6006990 ext: 6051
S marlonbarchi

 @atuncampos  Atun Campos  Atun Campos



De: Daniela Clavijo Martinez <dclavijo@sunaotrading.com>

Enviado el: jueves, 25 de marzo de 2021 08:26

Para: Marlon Barchi <mbarchi@salicadelecuador.com.ec>

CC: 'Laura Moreno Avila' <lmoreno@sunaotrading.com>; 'Richard Alvarez' <ralvarez@salicadelecuador.com.ec>; 'Magda Rojas' <mrojas@sunaotrading.com>

Asunto: RE: La Recetta / Reclamación / Factura N° 002-031-000006497 / Salica

Buen día Marlon,

Luego de plantear nuestras dudas al cliente nos han dado las aclaraciones (abajo relacionadas). El cliente solicita de manera urgente una respuesta con análisis de causa raíz y respectivo plan de acción. Por favor revísalo y si tienes dudas para emitir una respuesta formal déjanos saberlo.

¿Dónde y como almaceno y manipulo el producto?: Bodega

El producto se encontraba bien sellado?: Si

Cuando notaron la novedad con el producto?: Cuando se va a usar se identifica que ha sido necesario gastar más producto por lo que se procede a pesar el producto y se identifica la novedad

Cliente completa la información de la novedad indicando que está basando su queja en lo establecido en el paquete que establece 950G de producto drenado y 50g de agua para dar un total de 1000g de peso neto. Al realizar pruebas se encuentran variaciones en la cantidad de atún drenado y la cantidad de agua; se puede observar que peso total del atún drenado es de 862 g para un total de 138 gramos de agua. Estas fluctuaciones pueden variar por paquete. Sin embargo, en resultados finales el total de producto drenado ha sido menor a lo establecido en el paquete con mayor cantidad de agua.

Kind Regards / Cordial Saludo,

 Daniela Clavijo Martínez
Foreign Trade Assistant

Carrera 4ª N°67-30 Piso 3
Bogotá DC. – Colombia
PBX: +571 3902600 Ext 1121
www.sunaotrading.com

---- En mar, 23 mar 2021 15:10:09 -0500 **Marlon Barchi** <mbarchi@salicadelecuador.com.ec> escribió ----

Hola Laura

Si tiene mayor drenado significa que no es la carne el 95% del peso neto, sino que es mas del 95%

Una cosa es que tenga mas drenado y otra cosa es que tenga mas liquido

Si dice que le salieron mas sandwiches que lo previsto, entonces significa que tiene mas masa drenada que la declarada

Saludos,



De: Laura Moreno Avila <lmoreno@sunaotrading.com>

Enviado el: martes, 23 de marzo de 2021 08:06

Para: Marlon Barchi <mbarchi@salicadelecuador.com.ec>

CC: 'Daniela Clavijo Martinez' <dclavijo@sunaotrading.com>; 'Richard Alvarez' <ralvarez@salicadelecuador.com.ec>; 'Magda Rojas' <mrojas@sunaotrading.com>

Asunto: RE: La Recetta / Reclamación / Factura N° 002-031-000006497 / Salica

Muy buen día Marlon,

Por buen orden me permito aclarar, que lo está mencionando el cliente de La Recetta -"Subway", es que ha identificado que el producto tiene mayor drenado (líquido de cobertura) al declarado (superior al 5%), esto les genera diferencias en su formulación para la preparación, ya que manifiestan estar gastando más producto al recibir menos producto (pescado) en cada Pouch.

En este caso es posible Calidad nos apoye informando, tiene algún parámetro claro del porcentaje de variación que puede tener cada producto, así mismo si se tiene definida una tolerancia en número de unidades que presenten esta variación.

Kind Regards / Cordial Saludo,



Carrera 4ª N°67-30 Piso 3
Bogotá DC. – Colombia
PBX: +571 3902600 Ext 1121
www.sunaotrading.com

---- En lun, 22 mar 2021 11:59:07 -0500 **Marlon Barchi** <mbarchi@salicadelecuador.com.ec> escribió ----

O sea que reclaman hasta porque tienen mas atun de lo que pagan???

Saludos,

Marlon Barchi
Salica del Ecuador S.A.

✉ mbarchi@salicadelecuador.com.ec
☎ (593-4) / 6006990 ext: 6051
S marlonbarchi

@atuncampos f Atún Campos t Atún Campos



De: Daniela Clavijo Martinez <dclavijo@sunaotrading.com>

Enviado el: viernes, 19 de marzo de 2021 22:59

Para: Richard Alvarez <ralvarez@salicadelecuador.com.ec>

CC: Marlon Barchi <mbarchi@salicadelecuador.com.ec>; Laura Elizabeth Moreno Avila (Laura) <lmoreno@sunaotrading.com>; Magda Rojas <mrojas@sunaotrading.com>

Asunto: La Recetta / Reclamación / Factura N° 002-031-000006497 / Salica

Buenas tardes Richard,

En adjunto te compartimos soportes de reclamación por parte del cliente Subway, operación manejada con La Recetta. El peso drenado es superior al declarado, lo cual le está causando diferencia en la preparación y un mayor costo en su receta. Por consiguiente, requerimos verificación del peso drenado de este producto para poder compartir con el cliente. Por favor tu apoyo.

Kind Regards / Cordial Saludo,



Carrera 4ª N°67-30 Piso 3
Bogotá DC. – Colombia
PBX: +571 3902600 Ext 1121
www.sunaotrading.com