

	<b>ACTA DE REUNION</b>	<b>Código: FEC.06</b>
		Copia Controlada N°: N/A

**Acta N°: 20**

**REUNIÓN ORDINARIA**  
**COMITÉ DE CALIDAD**

☒  
☐

FECHA:	14/mayo/2021
LUGAR:	Video Zoom

ORDEN DEL DIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de quejas y reclamaciones cerradas</li> <li>- Revisión de quejas y reclamaciones pendientes de respuesta</li> <li>- Soportes de Reclamos pendientes</li> <li>- Tendencia de reclamaciones</li> <li>- Reclamos y no conformidades internos</li> <li>- Reclamos y no conformidades a proveedores</li> <li>- Actividades para mejoras</li> </ul>

ASISTENTES	
NOMBRE	DEPARTAMENTO
Cynthia Pacheco	Sistema de Gestión
Kerly Crespín	Sistema de Gestión
Lucciola López	Calidad
Denisse Vaque	Calidad
Juan Parra	Gerencia de Operaciones

CONCLUSIONES
--------------

	<h2>ACTA DE REUNION</h2>	<b>Código: FEC.06</b>
		Copia Controlada N°: N/A

### 1. Revisión de reclamos cerrados en reunión anterior

A fecha actual, se han cerrado las siguientes quejas y reclamos luego de realizar el análisis de causa:

**Tabla No.1**

Fecha	Tipo	Cliente	País	Causa Común	Descripción de la NC	Estado	Fecha de respuesta al cliente	Análisis de causa
15/04/2021	Reclamo	Borsea	Ecuador	Características organolépticas - Subproducto	Una vez que la volqueta dispuso el subproducto en nuestra piscina de recepción, verificamos la novedad, y en vista de que ya estaba en la línea de proceso, se tomó la decisión de llevarla hasta el prensado; luego, se mezcló el producto con cal, se lo puso en sacos y se lo envió al cuarto de desechos biológicos. Detalles: Característica organoléptica (olor): Descomposición Característica organoléptica (color): Verde Característica organoléptica (consistencia): Masa acuosa	Procede	13/05/2021	Descuido del personal operativo responsable.
28/04/2021	Reclamo	SIA	España	Código de barra no se lee e incoherencia en tickets de identificación	Las etiquetas de pallets de los siguientes contenedores no se pueden leer con los escaners de almacén. TCNU6793313 310166000 A CLARO NATURAL 12XRO-160 CAMPOS CMAU7545265 320370500 CH ATUN NATURAL 24XRO-370 CARREFOUR DISC  Además en CMAU7545265 320370500 CH ATUN NATURAL 24XRO-370 CARREFOUR DISC hemos detectado que la etiqueta pallet de Ecuador no coincide el lote con el indicado en las etiquetas de las cajas en uno de los pallets.	Procede	11/05/2021	Se verificó muestras de control de dos códigos involucrados en los contenedores en reclamación, y la información de los códigos de barra es visible en los lectores, posiblemente al realizar la lectura, los equipos leen solo el código superior y no el inferior. Falta de revisión del operario asignado en el momento de identificar los pallets.
28/04/2021	Reclamo	Fortidex	Ecuador	Subproducto acuoso	Se evidencia un excedente de agua al momento de la descarga del subproducto. El excedente de humedad ocasiona una aceleración en el grado de descomposición del Scrap de atún incrementando los ácidos grasos libres (FFA) y el nitrógeno total volátil (T.V.N) en la harina de pescado obtenida, como resultado final 135 Sacos de Harina con 155 de TVN producto con bajo grado de calidad.	Procede	13/05/2021	Descuido del personal operativo responsable.
03/05/2021	Reclamo	Roma Prince	Costa Rica	Error en despacho	Se recibe nuevo contenedor CAIU626001-2, con producto no facturado: Código = 092307 = Atún Fourpack vegetal = 356 x 12 = 4.272 Fourpack , y la factura dice que son 647 cajas  Código = 176683= atún con vegetal Normal de 140 gramos = 291 cajas x 48 = 13.968 unidades ( no viene facturado )	Procede	13/05/2021	Falta de revisión del personal responsable del encartonado.
11/05/2021	Queja	SIA	España	Características organolépticas	En el control realizado al producto Ventresca atún claro RO-750 ag Campos , hemos detectado nuevamente manchas grisáceas en el pescado.	No procede	11/05/2021	El producto cumple con las características organolépticas. Solo es informativo.

	<h2>ACTA DE REUNION</h2>	Código: FEC.06
		Copia Controlada N°:N/A

## 2. Revisión de quejas, reclamaciones pendientes de respuesta

A fecha actual, se pendiente responder el siguiente reclamo:

**Tabla No.2**

Fecha	Área Responsable	Categoría	Causa Común	Lote o Contenedor	Cliente	País	Descripción de la NC
28/04/2021	Producción	Reclamo	Error en despacho	LS20161BG	SIA	España	Nos han pasado estas fotos de R0160 con la posición de las latas incorrecta. Deberían de ir con el face de la lata hacia arriba.

- El reclamo en mención fue contestado mediante correo, quedando pendiente el envío de la respuesta formal al cliente.

## 3. Soportes de reclamos pendientes

Los soportes pendientes se deben a la reciente respuesta dada al cliente, se espera recibir soportes en el transcurso de la siguiente semana:

**Tabla No.3**

Fecha	Fecha de respuesta al cliente	Cliente	Descripción de la NC	Soportes pendientes	Análisis de causa
15/04/2021	13/05/2021	Borsea	Una vez que la volqueta dispuso el subproducto en nuestra piscina de recepción, verificamos la novedad, y en vista de que ya estaba en la línea de proceso, se tomó la decisión de llevarla hasta el prensado; luego, se mezcló el producto con cal, se lo puso en sacos y se lo envió al cuarto de desechos biológicos. Detalles: Característica organoléptica (olor): Descomposición Característica organoléptica (color): Verde Característica organoléptica (consistencia): Masa acuosa	Reforzar los controles en el proceso de carga y descarga.	Descuido del personal operativo responsable.
28/04/2021	11/05/2021	SIA	Las etiquetas de pallets de los siguientes contenedores no se pueden leer con los escaners de almacén. TCNU6793313 310166000 A CLARO NATURAL 12XRO-160 CAMPOS CMAU7545265 320370500 CH ATUN NATURAL 24XRO-370 CARREFOUR DISC Además en CMAU7545265 320370500 CH ATUN NATURAL 24XRO-370 CARREFOUR DISC hemos detectado que la etiqueta pallet de Ecuador no coincide el lote con el indicado en las etiquetas de las cajas en uno de los pallets.	Reinducción del instructivo operativo para la verificación de la información de los tickets frente al producto IOP.11 Instructivo de Etiquetado y Encartonado.	Se verificó muestras de control de dos códigos involucrados en los contenedores en reclamación, y la información de los códigos de barra es visible en los lectores, posiblemente al realizar la lectura, los equipos leen solo el código superior y no el inferior. Falta de revisión del operario asignado en el momento de identificar los pallets.
28/04/2021	13/05/2021	Fortidex	Se evidencia un excedente de agua al momento de la descarga del subproducto. El excedente de humedad ocasiona una aceleración en el grado de descomposición del Scrap de atún incrementando los ácidos grasos libres (FFA) y el nitrógeno total volátil (T.V.N) en la harina de pescado obtenida, como resultado final 135 Sacos de Harina con 155 de TVN producto con bajo grado de calidad.	Reforzar los controles en el proceso de carga y descarga.	Descuido del personal operativo responsable.



## ACTA DE REUNION

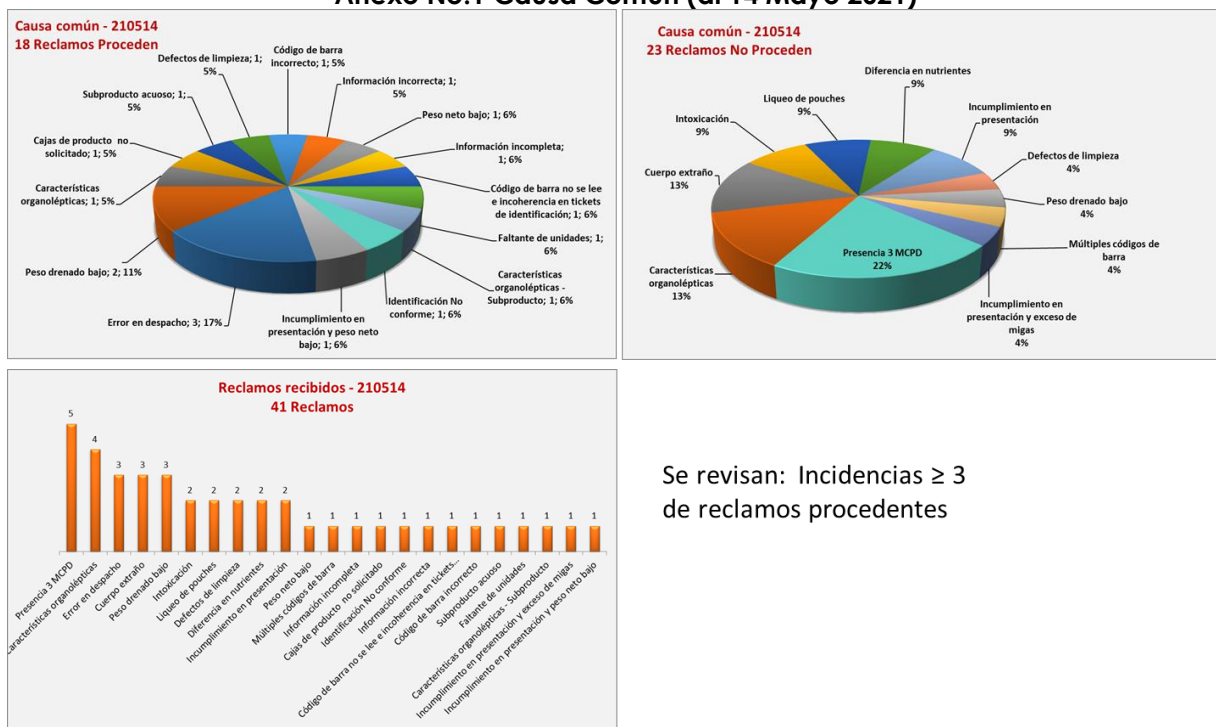
Código: FEC.06

Copia Controlada N°:N/A

### 4. Tendencia de reclamaciones

Se revisa el seguimiento de las tendencias de reclamaciones recibidas (41), segregando aquellas que proceden (18) de las que no proceden (23), luego de realizar el análisis de causa:

#### Anexo No.1 Causa Común (al 14 Mayo 2021)



Se revisan: Incidencias  $\geq 3$  de reclamos procedentes

### 5. No Conformidades y Reclamos internos

A fecha actual, se ha terminado de migrar información del PNC al nuevo sistema NQR, con los siguientes datos:

Tabla No.3

Estado Nc	Departamento Receptor	# NQR	Fecha	Categorización
Abierta	Mantenimiento	RC0050	09/04/2021	Falla en bombas Edari
Seguimiento	Mantenimiento	NC0001	28/01/2021	Daño de materiales y equipos
Seguimiento	Mantenimiento	NC0002	22/02/2021	Daño de materiales y equipos
Seguimiento	Producción	NC0004	30/03/2021	Producto sin codificación
Seguimiento	Producción	NC0005	31/03/2021	Mezcla de productos

	<h2>ACTA DE REUNION</h2>	Código: FEC.06
		Copia Controlada N°:N/A

### 6. No conformidades y Reclamos a proveedores

A fecha actual, se ha terminado de migrar información del PNC al nuevo sistema NQR, con los siguientes datos:

**Tabla No.4**

Estado	Proveedor	# Documento	Fecha de creación NC	Causa
Seguimiento	Enlit	RC0051	15/04/2021	Rayaduras en pared de embutido
	Comumap	NC0003	12/02/2021	Defectos de limpieza
		RC0026	28/01/2021	Escorias metálicas oxidadas
Fadesa		RC0030	02/03/2021	Golpes en las pestañas
		RC0031	29/03/2021	Arte no conforme
		RC0032	30/03/2021	Golpes en las pestañas
		RC0047	15/04/2021	Peladuras en el fondo del envase
		RC0052	15/04/2021	Variación de registro

### 7. Tareas para seguimiento y mejoras

No.	Detalle Tarea	Área	Responsable	Fecha ejecución
1	Comparativo de reclamos del 2020 vs. Los presentados en el 2021	Sistema de Gestión	Coordinador y Asistente de Sistema de Gestión	FI:07/05/2021 FF:17/05/2021
2	Ingreso Quejas , Reclamos y No conformidades en programa NQR	Sistema de Gestión	Coordinador y Asistente de Sistema de Gestión	FI:07/05/2021 FF:14/05/2021

FI: Fecha inicio

FN: Fecha Nueva (reprograma)

Reunión se realizó bajo la Modalidad Virtual- Vía Zoom (se adjunta print de pantalla)

**Nota:** El nuevo programa de No Conformidades, Quejas y Reclamos (NQR), estará habilitado para que las comunicaciones lleguen vía correo electrónico en el transcurso de la semana, una vez finalizado el ingreso de información y gestión interna correspondiente.

#### Próxima reunión:

Tentativa 21 de mayo de 2021.

