

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

**Acta N°: 24**

**REUNIÓN ORDINARIA  
COMITÉ DE CALIDAD**

☒  
☐

FECHA:	11/junio/2021
LUGAR:	Sala Campos

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
Natalia Miranda	Gerencia General
Cynthia Pacheco	Sistema de Gestión
Kerly Crespín	Sistema de Gestión
Lucciola López	Calidad
Denisse Vaque	Calidad
Juan Parra	Gerencia de Operaciones

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

Se presentan las no conformidades, quejas y reclamos pendientes de revisarse al 11 de junio en este Comité. Se finalizó con el ingreso de información en el programa NQR.

	<b>ACTA DE REUNION</b>	<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 correspondiente:

**Tabla No.1**

Fecha	Tipo	Cliente	País	Causa Común	Descripción de la NC	Estado	Fecha de respuesta al cliente	Análisis de causa
28/04/2021	Reclamo	SIA	España	Encartonado/ Etiquetado/ Empaque	Nos han pasado estas fotos de RO160 con la posición de las latas incorrecta. Deberían de ir con el face de la lata hacia arriba.	Procede	07/06/2021	Ausencia de política de trabajo en el encartonado de producto.
19/05/2021	Reclamo	SIA	España	Encartonado/ Etiquetado/ Empaque	Etiquetas no son legibles para las pistolas del producto 320370500 CH ATUN NATURAL 24XRO-370 CARREFOUR DIS Como en el anterior contenedor, el código EAN 128 es correcto, pero el escáner no puede leer el código de barras de la etiqueta pallet. Hemos re etiquetado toda la partida ya que este producto no lleva etiqueta de caja	Procede	31/05/2021	Desgaste en cabezal de impresora de tickets que ocasiona que cada ciertos tickets deje un espacio en blanco entre las barras poco detectable a la vista y causando el error en la lectura del escáner.
19/05/2021	Reclamo	SIA	España	Encartonado/ Etiquetado/ Empaque	Del art. 310086051 VENT A C A OLIVA 25XOL-120 CAMPOS llega mercancía del lote LS21019BOVS que no está en el PL. Algunas etiquetas no se pueden leer. Daríamos entrada con etiqueta caja. Problema lector de código de barras. LS21064YOVS / LS21011BOVS / LS21049BOV. La mercancía del pallet no coincide con los lotes indicados en las etiquetas. – imagen "LOTE ERRONEO CAJA PACKING LIST" – Lote Pallet : LS21048BOVS / Lote Caja: LS21019BOVS. Mismo lote mezclado en varios pallets. Adjuntamos fotos etiquetas de pallet donde no figuran dichos lotes y del lote no reflejado en el PL.	Procede	31/05/2021	No se encontraron diferencias, sin embargo posiblemente la causa sea una falta de revisión en el momento de la unificación de códigos en un pallet. Desgaste en cabezal de impresora de tickets que ocasiona que cada ciertos tickets deje un espacio en blanco entre las barras, poco detectable a la vista causando el error en la lectura del escáner. El detectar un mismo lote con varios tickets de pallets es debido a la separación e identificación de las cajas de diferentes referencias de materia prima.
21/05/2021	Reclamo	Lodiser	Argentina	Embarque	Hemos recibido un reclamo por parte de Lodiser en relación a la carga de la Factura N° 6802 (Proforma N° 6394) donde solicitan que revisen las máquinas envasadoras y ajusten las mordazas de sellado o vean que otro problema puede ocurrir ya no indican que no pueden tener desperdicios nuevamente y potenciales reclamos de sus clientes. Indicaron que los Pouch no llegan con sellado seguro, nos informaran la magnitud del perjuicio a medida que vayan contabilizando las cajas con Pouch defectuosos.	No procede	28/05/2021	Ruptura de las láminas del pouch originado por caída de la caja en destino
21/05/2021	Reclamo	PR Losos	Polonia	Presentación y peso	Nuestro Departamento de Control de Calidad revisó el atún de la última entrega y encontró algunas discrepancias con las especificaciones. 1. El peso neto de los trozos de atún en salmuera del lote LQ11SNC3 es demasiado bajo. De 168 latas pesadas 98 latas están por debajo de 170g y sólo 62 igualan o superan los 170g. 2. Contenido de sal demasiado bajo en los trozos	Procede	31/05/2021	Se cumple con lo establecido en el CODEX STAN 70-1981. Condiciones de la materia prima



## ACTA DE REUNION

Código: FEC.06

Copia Controlada N°: N/A

Fecha	Tipo	Cliente	País	Causa Común	Descripción de la NC	Estado	Fecha de respuesta al cliente	Análisis de causa
					de atún en salmuera 170g del lote LQ11SNC3. Según la norma de especificación es de 1,04 - 1,56g. En los productos analizados es de 0,56g. 3. Contenido de sal demasiado alto en los trozos de atún en aceite 170g del lote LQ10SGC2. Según la norma de especificación es de 0,61 - 1,36. En los productos analizados es de 1,61g.			
26/05/2021	Reclamo	Lidl	Alemania	Otros cuerpos extraños	Se notifica reclamación de cliente sobre un cuerpo extraño en producto. Por favor, adjunte los procedimientos pertinentes para la gestión de su cuerpo extraño y el análisis de riesgo asociado. Además, envíenos toda la documentación de las inspecciones de cuerpos extraños realizadas (especialmente en relación con el vidrio) para el lote en cuestión.	No procede	04/06/2021	Las fotos muestran una pieza de material similar al que se utiliza para colocar el producto (funda plástica).
11/06/2021	Queja	Lidl	Alemania	Legalidad	En una muestra se determinó un contenido de 0,057 +/- 0,001 mg/kg de cadmio. De este modo, se alcanza el valor límite definido internamente por el LIDL del 50% del contenido máximo legal.	No procede	NA	Se cumple con la regulación 1881/2006
11/06/2021	Queja	Lidl	Alemania	Legalidad	En la muestra se determinó un contenido de 0,091 +/- 0,002 mg/kg de cadmio. De este modo, se alcanza el valor límite definido internamente por el LIDL del 50% del contenido máximo legal.	No procede	NA	Se cumple con la regulación 1881/2006
11/06/2021	Queja	Lidl	Alemania	Peso	El contenido total es ligeramente inferior al valor declarado en dos dosis y por término medio (194,1 g). El resultado de los pesos netos individuales son de 191.8, 195.6, 194.9 g	No procede	NA	Se cumple con el Real Decreto 1801/2008, contenido efectivo.
11/06/2021	Queja	Lidl	Alemania	Presentación	Se fijó un límite interno de LIDL del 15% para el porcentaje de migas. Esto no se cumple con una lata. En el marco de las pruebas realizadas, la muestra se evalúa como comercializable sin restricciones.	No procede	NA	La tolerancia legal es 18% y de 3 muestras solo una estuvo fuera de lo establecido.

Se enviará lista de quejas generadas por Lidl a SIA, para que acuerdos con el cliente, por ser temas legales.

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

A fecha actual, se pendiente responder los siguientes reclamos:

Tabla No.2

Fecha	Área Responsable	Categoría	Causa Común	Lote o Contenedor	Cliente	País	Descripción de la NC
25/05/2021	Producción	Reclamo	Presentación subproducto	NA	Comumap	Ecuador	Desperdicio despachada de SAE el viernes pasado, según SAE despacho 16720 kg y ellos indican que hay un exceso de humedad o agua del 15,3 % por lo que están indicando que el ingreso de peso real de ellos es de 14111 kg, en resumen una merma de 2,549 TM.
04/06/2021	Bodega	Reclamo	Embarque	LQ07SSL3, LQ08YSL1, TCLU3254202	Venezolana de Importaciones VENEIMCA	Venezuela	Se recibió el contenedor de ATUN PALMO, donde llegaron unas cajas en mal estado, unas latas explotaron dentro de la caja mojando los demás atunes, en total fueron 7 cajas, con etiquetas inservibles y latas dobladas.

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

Fecha	Área Responsable	Categoría	Causa Común	Lote o Contenedor	Cliente	País	Descripción de la NC
04/06/2021	Producción	Reclamo	Peso	LP24BNC6	Auto Mercado	Costa Rica	Tenemos una queja de un cliente que indicó que venía menos contenido en una lata de atún en agua de 140 g. Lote: LP24BNC6.
07/06/2021	Producción	Reclamo	Encartonado/ Etiquetado/ Empaque	LS20273BG	SIA	España	Cliente indica que al invertir los envases para la presentación en la percha, la litografía se lee al revés, al parecer sería la primera vez porque los otros envases están invertidos y la litografía se lee correctamente.
08/06/2021	Calidad	Reclamo	Calidad	L509RGA L	Lidl	Alemania	El 01/06 compré 3 latas de atún NIXE en aceite de oliva. Todo parecía estar bien en la tienda, pero ayer uno de ellos explotó y emitió un horrible hedor a carne podrida y atún podrido que estaba negro. Los otros también están infestados de carne podrida y los he tirado por el horrible hedor. Estoy acercando fotos de las latas y de la factura. Por favor, organice un reembolso o un cambio por otro producto, que no sea atún, ya que no lo consumiremos durante algún tiempo.
09/06/2021	Producción	Reclamo	Encartonado/ Etiquetado/ Empaque	CAAU 6049080	SIA	España	Cuatro pallets mal etiquetados, lote de la etiqueta no coincide con lote etiqueta caja.
09/06/2021	Producción	Reclamo	Presentación	LN48SNL5	Orizon	Chile	Se recibe reclamo de consumidor donde indica la presencia de color extraño en el contenido de una conserva de Atún San Jose.
11/06/2021	Producción	Reclamo	Encartonado/ Etiquetado/ Empaque	LS21089SNL, LS21089YNL	SIA	España	Lote incorrecto indicado en el packing list y en el reporte de producción enviado semanalmente por SAE. Han indicado la especie S-Skipjack en el lote indicado. Dpto. de Calidad consulta la referencia indicada y comprueba que hemos recibido dos lotes: LS21089YNL (correcto) y LS21089SNL. Este último sería incorrecto ya que para este producto no se puede fabricar con la especie S-skipjack.

- El reclamo por producto acuoso, se continúa revisando internamente los controles para mejorar este proceso para evitar la reincidencia de reclamo. Además, se elaborará una especificación para subproducto, de tal manera que se establezcan parámetros y que el cliente los conozca, principalmente por el parámetro de humedad.
- El reclamo por embarque, se está analizando la causa de lo acontecido para dar respuesta al cliente.
- El nuevo reclamo por litografía al revés, se está solicitando información al proveedor de envases, debido a que han sido unas cuantas latas que han llegado con este defecto.
- El reclamo por los envases que explotaron, se está revisando registros internos para verificar inconvenientes en el proceso y dar respuesta al reclamo.
- Con respecto al reclamo por los pallets mal identificados, internamente se está realizando una revisión al instructivo correspondiente para evitar se continúe recibiendo reclamos de este tipo.
- Adicional, se está revisando el reclamo por error en la especie (Skip Jack) codificada en producto.

En el transcurso del día se estará dando respuesta a los reclamos por peso y presentación.

	<h2 style="margin: 0;">ACTA DE REUNION</h2>	Código: FEC.06
		Copia Controlada N°: N/A

### 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:

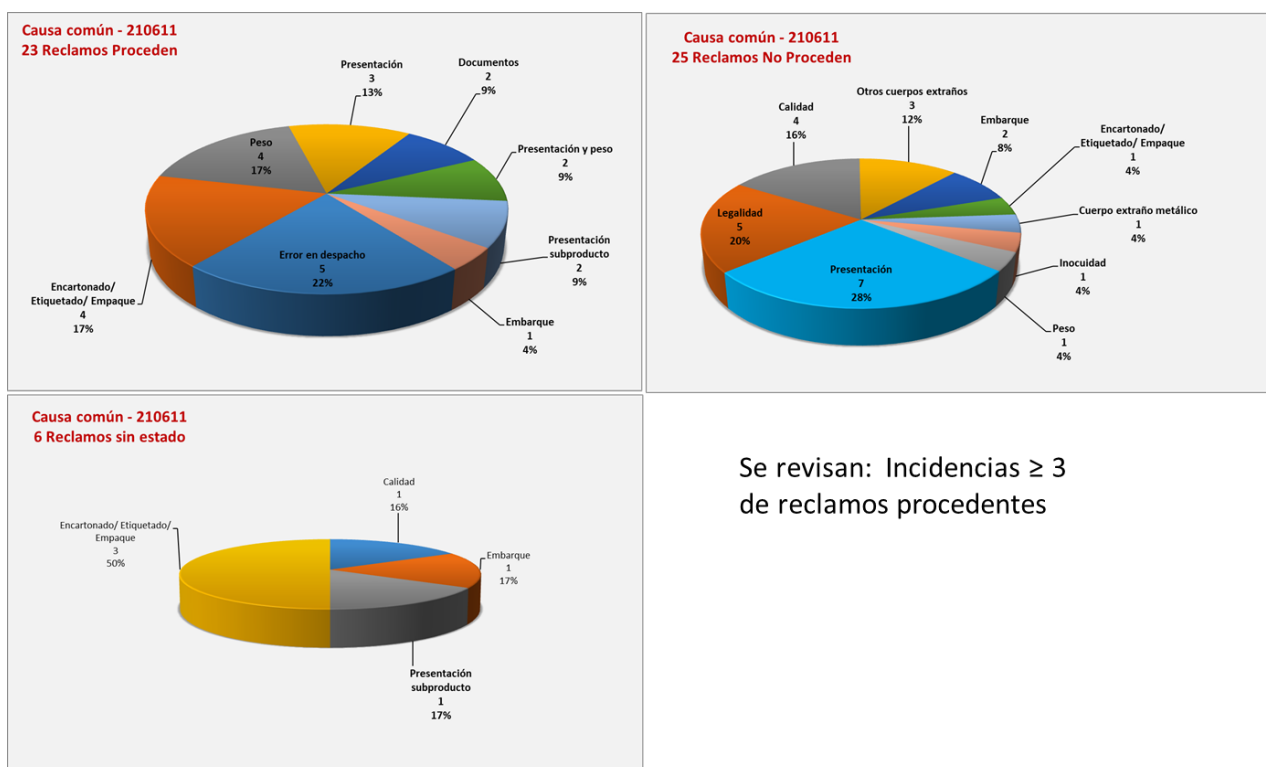
**Tabla No.3**

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	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.
28/04/2021	07/06/2021	SIA	Nos han pasado estas fotos de RO160 con la posición de las latas incorrecta. Deberían de ir con el face de la lata hacia arriba.	Actualización e Inducción del Instructivo IOP.11 Instructivo Etiquetado y Encartonado al personal de Etiquetado y encartonado.	Ausencia de política de trabajo en el encartonado de producto.
19/05/2021	31/05/2021	SIA	Etiquetas no son legibles para las pistolas del producto 320370500 CH ATUN NATURAL 24XRO-370 CARREFOUR DIS Como en el anterior contenedor, el código EAN 128 es correcto, pero el escáner no puede leer el código de barras de la etiqueta pallet. Hemos re etiquetado toda la partida ya que este producto no lleva etiqueta de caja	· Cambiar frecuencia de mantenimiento de la impresora de código de barras. · Aumentar la frecuencia de comprobaciones de lectura de códigos de barra de tickets de cliente. · Reforzar la revisión y verificación en la colocación de tickets de los clientes.	Desgaste en cabezal de impresora de tickets que ocasiona que cada ciertos tickets deje un espacio en blanco entre las barras poco detectable a la vista y causando el error en la lectura del escáner.
19/05/2021	31/05/2021	SIA	Del art. 310086051 VENT A C A OLIVA 25XOL-120 CAMPOS llega mercancía del lote LS21019BOVS que no está en el PL. Algunas etiquetas no se pueden leer. Daríamos entrada con etiqueta caja. Problema lector de código de barras. LS21064YOVS / LS21011BOVS / LS21049BOV. La mercancía del pallet no coincide con los lotes indicados en las etiquetas. – imagen "LOTE ERRONEO CAJA PACKING LIST" – Lote Pallet : LS21048BOVS / Lote Caja: LS21019BOVS. Mismo lote mezclado en varios pallets. Adjuntamos fotos etiquetas de pallet donde no figuran dichos lotes y del lote no reflejado en el PL.	· Cambiar frecuencia de mantenimiento de la impresora de código de barras. · Aumentar la frecuencia de comprobaciones de lectura de códigos de barra de tickets de cliente. · Reforzar la revisión y verificación en la colocación de tickets en la unificación de pallets de Ventrescas.	No se encontraron diferencias, sin embargo posiblemente la causa sea una falta de revisión en el momento de la unificación de códigos en un pallet. Desgaste en cabezal de impresora de tickets que ocasiona que cada ciertos tickets deje un espacio en blanco entre las barras, poco detectable a la vista causando el error en la lectura del escáner. El detectar un mismo lote con varios tickets de pallets es debido a la separación e identificación de las cajas de diferentes referencias de materia prima.

## 4. Tendencia de reclamaciones

Se revisa el seguimiento de las tendencias de reclamaciones recibidas (54), segregando aquellas que proceden (23) de las que no proceden (25), y quedando por analizar 6 reclamos:

### Anexo No.1 Causa Común (al 11 Junio 2021)



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

En la plataforma NQR se han categorizado los reclamos recibidos, de forma que se agrupen y permita analizar la tendencia en cuanto a reclamos globales y por cliente. Los reclamos que están sin estado (en el gráfico #3), son los que a la fecha de la reunión del comité NQR, se encuentran pendientes de responder y conocer su estatus de procedencia o no.

Se revisan las tendencias y se toma la decisión de emitir no conformidad a producción por la presencia de reclamo en cuanto a "Encartonado/ Etiquetado/ Empaque" por error en identificación, tanto en pallets como en cajas.

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

### 5. No Conformidades y Reclamos internos

A fecha actual, se está haciendo seguimiento a los siguientes reclamos y no conformidades internos:

**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

Pendiente de ingresar reclamo por ruptura en mangas, marca Campos. Adicional, se solicitará al cliente la revisión de especificaciones para este insumo.

### 6. No conformidades y Reclamos a proveedores

A fecha actual, se está haciendo seguimiento a los siguientes reclamos y no conformidades a proveedores:

**Tabla No.4**

Estado	Proveedor	# Documento	Fecha de creación NC	Causa
Abierta	Procarsa	RC0061	12/05/2021	Mezcla de láminas
		RC0062	20/05/2021	Faltante de unidades
		RC0063	20/05/2021	Excedente de unidades
		NC0006	20/05/2021	Mezcla de láminas
	Compañía de Transporte de Carga	RC0066	26/05/2021	Insumos caídos
Seguimiento	Enlit	RC0067	31/05/2021	Incumplimiento especificaciones técnicas
	Fadesa	RC0073	07/06/2021	Incumplimiento especificaciones técnicas
		RC0075	08/06/2021	Incumplimiento especificaciones técnicas
		RC0074	07/06/2021	Error en despacho
	Comumap	NC0003	12/02/2021	Defectos de limpieza
	Enlit	RC0026	28/01/2021	Escorias metálicas oxidadas
		RC0051	15/04/2021	Rayaduras en pared de embutido
		RC0030	02/03/2021	Golpes en las pestañas
	Fadesa			

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

Estado	Proveedor	# Documento	Fecha de creación NC	Causa
		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 EJECUTADO
3	Ingreso de reclamo interno a Producción por mangas rotas, marca Campos.	Sistema de Gestión	Coordinador y Asistente de Sistema de Gestión	FI:14/06/2021 FF:21/06/2021
4	Ingreso de no conformidad interna a Producción por error en identificación.	Sistema de Gestión	Coordinador y Asistente de Sistema de Gestión	FI:31/05/2021 FF:04/06/2021

FI: Fecha inicio

FN: Fecha Nueva (reprograma)

Se presenta comparativo de reclamos del año 2020 vs los presentados en el 2021, solicitándose un mayor desglose por aquellos que indican "CALIDAD", se revisará para siguiente reunión.

En reunión con Ing. Natalia, se acuerda realizar reunión mensual con el tema Hablemos de Calidad e Inocuidad, con el fin de dar a conocer a cierto grupo de trabajadores, los inconvenientes que han tenido con estos temas y lograr que de alguna manera se minimicen estas novedades en la empresa.

Se estará revisando listado de personal para que sea participe de esta reunión, según el calendario de reuniones (último o penúltimo jueves de cada mes).

Además, se deberá revisar información relevante a América y presentar en reunión semanal con la Dirección.

#### Próxima reunión:

Tentativa 17 de junio de 2021.