

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

**Acta N°: 18**

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

☒  
☐

FECHA:	29/abril/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>	Código: FEC.06
		Copia Controlada N°:N/A

Se presentan las no conformidades, quejas y reclamos pendientes de revisarse el 23 de abril en este Comité. Con el reintegro del Gerente de Operaciones a las reuniones.

Se continúa con la migración de datos de los 3 primeros meses en el programa NQR. Se han realizado algunos ajustes con el área de Sistemas en la nueva plataforma, y solicitud de reportes individuales y globales.

### 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
16/04/2021	Reclamo	SIA	España	Defectos de limpieza	Se recibe comunicado de cliente por manchas negras encontradas en una de las latas de 160 Natural.	No procede	23/04/2021	Partícula de piel que se encuentra dentro de los niveles aceptables al tipo de limpieza del atún.
20/04/2021	Queja	Lidl	Alemania	Metales pesados	Los niveles máximos para ciertos contaminantes en los productos alimenticios, se permite un nivel máximo de 0,10 mg/kg de cadmio para el pescado. En la muestra se determinó un contenido de 0,054 +/- 0,001 mg/kg de cadmio. De este modo, se supera el valor límite definido internamente del 50 % del contenido máximo legal. En el contexto de las investigaciones realizadas, se considera que la muestra es comercializable sin restricciones.	No procede	NA	Se cumple con la regulación 1881/2006
20/04/2021	Queja	Lidl	Alemania	Peso neto bajo	El contenido total es ligeramente inferior al valor declarado en dos de los envases examinados y por término medio (184,3 g). La desviación mínima permitida para los productos con la cantidad nominal de 185 g en el momento de la fabricación es de 8,3 g. Este valor se cumple.	No procede	NA	Se cumple con el Real Decreto 1801/2008, contenido efectivo. Los resultados se encuentran dentro de la tolerancia permitida.
28/04/2021	Queja	SIA	España	Información incorrecta	Os informamos que en todos los pallets del CT MSMU7292071, la etiqueta pallet está mal hecha. En vez de informar el campo (15) fecha de caducidad, informar (13). La pistola al leer la etiqueta lo interpreta como un campo adicional al lote. La etiqueta caja esta correcta.(damos entrada con ella ). Hay que pedir que revisen la etiqueta pallet del 620500002 ATUN A GIR 5X2POUCH-500 CAMPOS y la manden correctamente con los campos (01)Dun14 (10)lote (15)fecha de caducidad	No procede	28/04/2021	Identificación pertenece a otra empresa (Marbelize)

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

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

A fecha actual, se tienen los siguientes reclamos pendientes de responder:

**Tabla No.2**

Fecha	Área Responsable	Categoría	Causa Común	Lote o Contenedor	Cliente	País	Descripción de la NC
15/04/2021	SIAM	Reclamo	Características organolépticas	SC	Borsea	Ecuador	<p>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 deshechos biológicos.</p> <p>Detalles:  Característica organoléptica (olor):  Descomposición  Característica organoléptica (color): Verde  Característica organoléptica (consistencia): Masa acuoso</p>
20/04/2021	Producción	Reclamo	Características organolépticas	LP44YGL4	Comercializadora Floralia	Colombia	<p>Nos permitimos informar que el cliente nos ha notificado que existe un lote adicional con el mismo problema de la reclamación del asunto. El cliente manifiesta identificar la situación después de la reclamación de dos consumidores en dos puntos de venta Floralia distintos de la ciudad de Cali. El nuevo lote con la novedad es LP44YGL4 que corresponde a lomos en aceite de girasol, lote que también llegó en el mismo contenedor de la factura N° 002-031-000006315. El cliente nos notifica que están tomando cartas en el asunto haciendo un nuevo muestreo para toma de decisión urgente para retirar y confirmar el saldo existente en lineales y en bodega de un total de 600 cajas importadas.</p>
21/04/2021	Comercial	Reclamo	Información incompleta	LS21032SN, LS21033SN- TEMU5177041	SIA	España	<p>El viernes pasado (16/04/21) nos rechazaron las 378 cajas de la referencia 625.002.500 ATUN NATURAL 3XPOUCH-5000 ANONIMO (factura 6637) al no venir identificado ni el establecimiento ni país de origen. Tanto la etiqueta como la caja venían en anónimo pero no se identificaba el país de origen. Les comentamos que por error el fabricante no se había identificado en la caja al haberse empleado cajas anónimas (ya que habitualmente las cajas llevan el fabricante impreso) pero que el fabricante era SALICA DEL ECUADOR S.A. con el registro EU 626. Nos ha rechazado la mercancía, no dándonos opción a reetiquetarlo.</p>
28/04/2021	Producción	Reclamo	Características organolépticas	MEDU 9862225, MEDU 9866684	La Campagnola	Argentina	<p>Durante el análisis de recepción de contenedores de lomos de atún se detectó un desvío repetitivo y elevado de superficie quemada (tostada- ocre) en los lomos de atún. Este defecto genera reclamos de consumidores, por sabor y color.</p>
28/04/2021	Producción	Reclamo	Error en despacho	LS20161BG	SIA	España	<p>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.</p>



## ACTA DE REUNION

Código: FEC.06

Copia Controlada N°:N/A

Fecha	Área Responsable	Categoría	Causa Común	Lote o Contenedor	Cliente	País	Descripción de la NC
28/04/2021	Producción	Reclamo	Código de barra no se lee e incoherencia en tickets de identificación	TCNU6793313, CMAU7545265	SIA	España	Es verdad que el sticker de caja leían bien, pero el de pallet no leía ninguna pistola. Se les envió el archivo en otro formato y nos dieron el ok. 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 (se indica en la foto 32037500 etiq). Vamos a revisar el resto de pallets mañana de este contenedor ( en concreto este pallet lleva 16 cajas del lote acabado de 2 y 8 cajas del lote acabado en 3 )
28/04/2021	Producción	Reclamo	Subproducto acuoso	SC	Fortidex	Ecuador	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.

- En el transcurso de la tarde se estarán revisando en sitio, los reclamos del cliente Borsea y Fortidex para dar respuesta y evitar se continúe generando subproducto acuoso.
- El reclamo por características organolépticas del cliente Comercializadora Floralia se responderá en el transcurso del día. Mientras que el reclamo del cliente La Campagnola está siendo revisado por Producción.
- El reclamo de SIA, por ausencia de registro de la empresa, se solicitará se incluya esta información dentro de la dicha técnica para evitar despacho de productos sin esta información.
- Los reclamos por error en despacho y falta de lectura de código de barra están siendo revisados por personal de Producción.

### 3. Soportes de reclamos pendientes

A fecha actual se tiene pendiente recibir el siguiente soporte, se ha solicitado a personal de Producción sin obtener respuesta:

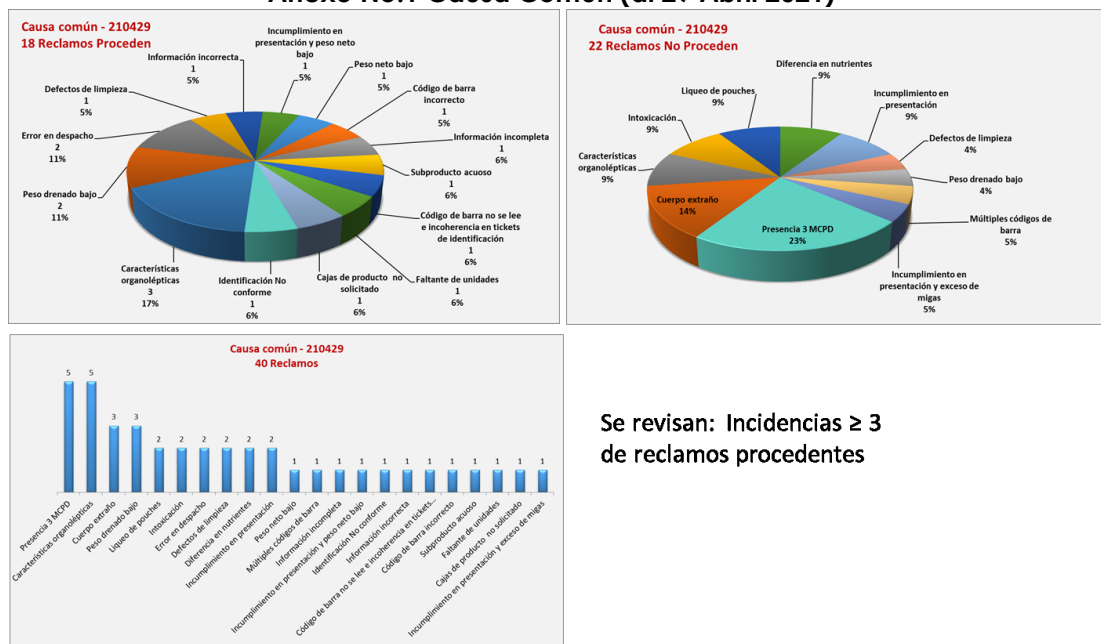
Tabla No.3

Fecha	Fecha de respuesta al cliente	Cliente	Descripción de la NC	Soportes pendientes	Análisis de causa
08/04/2021	16/04/2021	Roma Prince	El contenedor TTNU125285-4, tiene que traer 1.550 cajas de 4pack de Vegetales de 140 gramos con el código = 092307 y tiene que traer también 559 cajas de Vegetales de 354 gramos , pero trae solamente 926 cajas de 4pack vegetal y trae 624 cajas de atún con vegetales de 140 gramos con el código ( 176683 ) , esta última línea de vegetal de 140 gramos , no está facturado	- Implementación de control informático en el proceso de etiquetado. - Re-inducción al personal de planta del proceso de asignación de materiales de empaque según requerimiento del cliente.	Falta de revisión del personal responsable del encartonado.

## 4. Tendencia de reclamaciones

Se revisa el seguimiento de las tendencias de reclamaciones recibidas (40), segregando aquellas que proceden (18) de las que no proceden (22), luego de realizar el análisis de causa:

**Anexo No.1 Causa Común (al 29 Abril 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.4**

RECEPTOR	CÓDIGO DE DOCUMENTO	FECHA	OBSERVACIÓN
Mantenimiento	NC0001	28/01/2021	Seguimiento (Cierre de acciones)
Mantenimiento	NC0002	22/02/2021	Abierta
Producción	NC0004	30/03/2021	Abierta
Producción	NC0005	31/03/2021	Abierta
Mantenimiento	RC0050	09/04/2021	Abierta

	<b>ACTA DE REUNION</b>	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.5**

RECEPTOR	CÓDIGO DE DOCUMENTO	FECHA	OBSERVACIÓN
COMUMAP	RC0026	28/01/2021	Seguimiento
	NC0035	12/02/2021	
FADESA	RC0030	02/03/2021	Seguimiento
	RC0031	29/03/2021	Abierta
	RC0032	30/03/2021	Abierta
	RC0047	15/04/2021	Abierta
	RC0051	15/04/2021	Abierta
ENLIT	RC0052	15/04/2021	Abierta

## 7. Tareas para seguimiento y mejoras

No.	Detalle Tarea	Área	Responsable	Fecha ejecución
1	Direccionar reclamos de cliente Carrefour sobre la información nutricional que se está utilizando.	Sistema de Gestión	Coordinador de Sistema de Gestión	FI: 05-03-2021 FF: 26-03-20021 FN:05-04-20021 FF:29-04-20021
2	Revisar tendencias de reclamos y quejas	Sistema de Gestión	Coordinador de Sistema de Gestión	FI: 05-03-2021 FF: 26-03-20021 FN:05-04-20021 FF:23-04-20021

FI: Fecha inicio

FN: Fecha Nueva (reprograma)

**Tarea 1. Se ha realizado por parte del área de Calidad con el área comercial**

**Tarea 2. En revisión de tendencias no amerita la emisión de no conformidades, se dará seguimiento en siguiente reunión de comité NQR**

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

**Próxima reunión:**

07 de mayo de 2021.



## ACTA DE REUNION

Código: FEC.06

Copia Controlada N°:N/A

