

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

Acta N°: 16

**REUNIÓN ORDINARIA
COMITÉ DE CALIDAD**

☒
☐

FECHA:	06/abril/2021
LUGAR:	Oficina Gerencia de Operaciones

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

ASISTENTES	
NOMBRE	DEPARTAMENTO
Cynthia Pacheco	Sistema de Gestión
Kerly Crespín	Sistema de Gestión
Lucciola López	Calidad
Denisse Vaque	Calidad

CONCLUSIONES

	<h1>ACTA DE REUNION</h1>	Código: FEC.06
		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
18/03/2021	Reclamo	Olive line	Rusia	Cajas de producto no solicitado	El cliente al que vendemos el producto Ibérica nos informa que en el contenedor MSDU1224941 correspondiente a la factura 1940223, se embarcaron 4 cajas de producto en oliva cuando lo facturado era natural. Nos pide una compensación 87.05 (105.91 USD) Euros porque no puede vender esas cajas.	Procede	26/03/2021	Error humano al identificar la caja con latas de aceite con un ticket de producto en agua. \$105.91
22/03/2021	Reclamo	SIA	España	Identificación No conforme	El 08/03/21 se entregó en Arranku el contenedor MSDU8270316. Vieron una caja identificada con la pegatina "Producto No Conforme, porcentaje elevado de migas". Como no estábamos informados, no sabíamos si afectaba únicamente a la caja, al pallet u a otros pallets. Finalmente SAE indicó que afectaba al pallet entero	Procede	30/03/2021	Falta de seguimiento de los productos rotulados como no conformes y posteriormente liberados para el retiro de los rótulos y falta de verificación de los pallets previo al ingreso en el contenedor.
24/03/2021	Queja	Lidl	Alemania	Metales pesados	En la muestra se determinó un contenido de 0,059 +/- 0,001 mg/kg de cadmio.	No procede	NA	No requieren respuesta, se cumplen el límite máximo establecido en la regulación.
29/03/2021	Reclamo	La Recetta	Colombia	Peso drenado bajo	Se ingresa caso por calidad, el cliente reporta que el material Trozos Atún BISTRO Agua Pouch cj 1Kg x10 no tiene el drenado correspondiente al declarado, informa que es superior un 5% esto le causa diferencia en sus preparaciones y un mayor costo, el cliente no requiere devolver material pero si la respuesta con el plan de acción y de calidad.	No procede	01/04/2021	Se cumple con lo establecido en el CODEX STAN 70-1981

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
29/03/2021	Producción	Reclamo	Cuerpo extraño	LO30SNCPP3	Tecnoal	Colombia	Uno de nuestros clientes nos reporta que se encontró un objeto de pasta de color azul en el interior de una de las unidades de atún Calamary agua x 1000 g.
30/03/2021	Producción	Queja	Presentación	SC	Farm Boy	Canadá	el flake parece un chunk, es decir está demasiado bien hecho
31/03/2021	Producción	Queja	% alto de sal	SC	Carrefour	Francia	INC 60 M sobre la calidad del pescado procesado: atún blanco pp enlatado Atún en conserva PP blanco (y no Crf Discount): al final del ranking, penalizado por la tasa de sal que vale el 25% de la puntuación (todos los demás criterios ***) 3560070805372 Piezas de rabil en salmuera (PNE 140g) NB:



ACTA DE REUNION

Código: FEC.06

Copia Controlada N°:N/A

							habíamos recibido los resultados del análisis sobre mtz pesado e histología, pero no sobre la sal (para la sal tx tenían que basarse en el etiquetado)
31/03/2021	Producción		Marcas mezcladas	SC	Tía, Corporación El Rosado	Ecuador	Les informo que hemos encontrado otras marca de productos en caja y percha de CAMPOS en diferentes cadenas.
31/03/2021	Producción		Mezcla de producto	LP05BGL5	Distribuidora Granda	Ecuador	Se encuentra mezcla de producto de agua en caja rotulada de girasol pack 4 de 80 gr. Novedad encontrada en 2 cajas (1 reportada por el cliente y la segunda en presencia de la promotora de Loja).
31/03/2021	Producción		Producto sin codificación	SC	Corporación El Rosado, Discarem, Corporación Fernández	Ecuador	Se han encontrado latas de Oliva 160 gr. y estuches de Filete 120 gr. Oliva sin codificación en las cadenas (Rosado, Discarem(Española) y Fernández).

El reclamo por cuerpo extraño plástico está siendo revisado por personal de Producción, revisando los distintos registros pertinentes al proceso, se estará respondiente en el transcurso de la semana.

La queja por presentación está siendo revisada por Comercial, Jefe de Calidad indica que se ha enviado fotografías de comparación del producto.

La queja por % alto de sal se ha revisado en la plataforma de Carrefour y consta como cerrada, se solicitó el código de la lata, sin recibir respuesta, sin embargo se adjuntará los debidos soportes en la plataforma.

Las novedades reportadas por personal de Comercial de marcas y productos mezclados, y producto sin codificación están siendo revisadas por personal de Producción.

3. Soportes de reclamos pendientes

A fecha actual se tiene pendiente recibir los siguientes soportes:

Tabla No.3

Fecha	Fecha de respuesta al cliente	Cliente	Descripción de la NC	Soportes pendientes	Análisis de causa
18/03/2021	26/03/2021	Olive line	El cliente al que vendemos el producto Iberica nos informa que en el contenedor MSDU1224941 correspondiente a la factura 1940223, se embarcaron 4 cajas de producto en oliva cuando lo facturado era natural. Nos pide una compensación 87.05 (105.91 USD) Euros porque no puede vender esas cajas.	Reinducción al personal responsable de la colocación de tickets en las cajas.	Error humano al identificar la caja con latas de aceite con un ticket de producto en agua. \$105.91

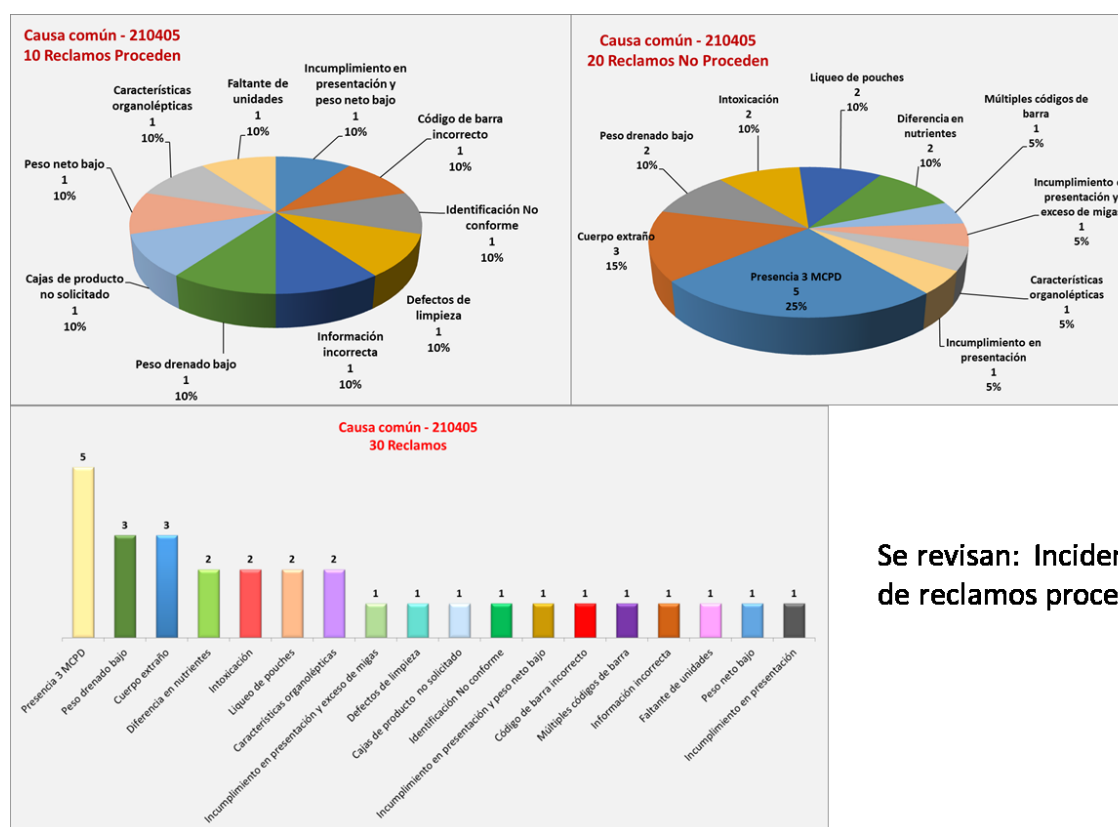
	<h1>ACTA DE REUNION</h1>	Código: FEC.06
		Copia Controlada N°: N/A

22/03/2021	30/03/2021	SIA	<p>El 08/03/21 se entregó en Arranku el contenedor MSDU8270316. Vieron una caja identificada con la pegatina "Producto No Conforme, porcentaje elevado de migas". Como no estábamos informados, no sabíamos si afectaba únicamente a la caja, al pallet u a otros pallets. Finalmente SAE indicó que afectaba al pallet entero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Re inducción al personal de Calidad sobre el retiro de tickets no conformes a pallets liberados/ L. López/ Marzo 31, 2021. • Re inducción al personal responsable de la carga del área de bodega sobre la verificación de los pallets de producto terminado previo ingreso al contenedor/ Jorge Rovira/ Marzo 31/2021. 	<p>Falta de seguimiento de los productos rotulados como no conformes y posteriormente liberados para el retiro de los rótulos y falta de verificación de los pallets previo al ingreso en el contenedor.</p>
------------	------------	-----	--	---	--

4. Tendencia de reclamaciones

Se revisa el seguimiento de las tendencias de reclamaciones recibidas (30), segregando aquellas que proceden (10) de las que no proceden (20, se acuerdo al análisis de causa:

Anexo No.1 Causa Común (al 05 Abril 2021)



Se revisan: Incidencias ≥ 3 de reclamos procedentes

Las 5 reclamaciones por presencia de 3MCPD, fueron revisadas en las que se encontró que los niveles han sido cumplidos por parte de la empresa SALICA DEL ECUADOR, los resultados están por debajo de los valores de normativa legal declarados.

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

5. No conformidades internas

Se han ingresado causas y acciones, están en proceso de revisión:

No Conformidades 2021:

RECEPTOR	# DE NO CONFORMIDAD	FECHA	OBSERVACIÓN
Mantenimiento	1139	05/02/2021	Seguimiento (cierre de acciones)

8. No conformidades a proveedores

En esta sección se detalla resumen de las no conformidades a proveedores pendientes a la fecha:

No Conformidades 2021:

EMPRESA	# DE NO CONFORMIDAD	FECHA	OBSERVACIÓN
COMUMAP	1443	28/01/2021	Seguimiento
	1444	12/02/2021	
FADESA	1448	02/03/2021	Seguimiento

9. 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
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

FI: Fecha inicio

FN: Fecha Nueva (reprograma)

Próxima reunión:

12 de abril de 2021.