

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

**Acta N°: 14**

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

☒  
☐

FECHA:	26/marzo/2021
LUGAR:	Oficina Gerencia de Operaciones

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>- No conformidades internas</li> <li>- 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
Juan Parra	Operaciones
Denisse Vaque	Calidad

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
16/03/2021	Reclamo	Lidl	Alemania	Cuerpo extraño	Adjunto una reclamación del cliente sobre el artículo mencionado con la solicitud de un examen exhaustivo y la declaración sobre la entrada de un cuerpo extraño (metal).	No procede	23/03/2021	No se encontraron objetos similares al reclamo.
16/03/2021	Reclamo	Shaffer-Haggard	Canadá	Liqueo de pouches	Considerar reclamo por lote LQ1SNFPP2 correspondiente a la FT_6523 en donde trasladaron muestra e identificaron fundas con "mal sellado" lo que ocasiono que se manchen otras fundas con el líquido de cobertura, ver fotos.	No procede	19/03/2021	Manipulación inadecuada.
16/03/2021	Reclamo	Shaffer-Haggard	Canadá	Peso drenado bajo	Hemos recibido los resultados del peso escurrido del laboratorio de terceros para el IMP anterior y estamos muy decepcionados al ver que el peso escurrido volvió a fallar. El peso escurrido medio es de 1165,6g (por debajo de los 1180g declarados) con un total de 7 valores atípicos de 13 muestras, lo que es realmente peor que los 2 Imps anteriores que fallaron. Es posible que tengamos que pegar un peso escurrido más bajo, pero tendremos que hacer una segunda inspección para determinar el peso escurrido apropiado para declarar.	No procede	19/03/2021	hemos revisado los registros de otros clientes encontrando una dispersión regular de los datos, sabiendo que cuanto mayor es el tamaño de la bolsa mayor es la dispersión.
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

### 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
18/03/2021	Bodega	Reclamo	Cajas de producto no solicitado	SC	Olive line	Rusia	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.

Se responderá en el transcurso del 26 de marzo de 2021.

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

### 3. Soportes de reclamos pendientes

Se ha realizado un recordatorio de los soportes pendientes de las acciones indicadas en las respuestas a los reclamos recibidos y hasta la fecha no se ha obtenido respuesta:

**Tabla No.3**

Fecha	Fecha de respuesta	Cliente	Descripción de la NC	Soportes pendientes	Análisis de causa
25/01/2021	28/01/2021	Hupeden	Hüpeden necesita URGENTEMENTE su declaración, así como los archivos de producción correspondientes para este código de lata. Responder la siguiente pregunta en la declaración: - ¿Qué es el objeto extraño? - Verifique las muestras retenidas y los registros de producción correspondientes. - ¿Cómo pudo entrar este cuerpo extraño en el producto sin ser detectado a pesar de las medidas de control? - ¿Qué medidas se van a tomar para evitar este tipo de quejas en el futuro?	Reforzar el procedimiento de limpieza y sus normas a los supervisores. Reforzar la formación del personal de limpieza encargado de retirar los huesos.	Falta de supervisión antes y durante el proceso de llenado.
08/03/2021	16/03/2021	Lidl	Diferencia en el contenido total	Hemos decidido <u><b>augmentar nuestro peso neto medio para minimizar estos problemas.</b></u>	Los registros muestran el pleno cumplimiento de los estándares legales para las declaraciones de peso neto.
08/03/2021	16/03/2021	Lidl	Consistencia demasiado blanda y el contenido total es, por término medio, ligeramente inferior al valor declarado.	Hemos decidido <u><b>augmentar nuestro peso neto medio para minimizar estos problemas.</b></u>	Los registros muestran el pleno cumplimiento de los estándares legales para las declaraciones de peso neto.
16/03/2021	19/03/2021	Shaffer-Haggard	Hemos recibido los resultados del peso escurrido del laboratorio de terceros para el IMP anterior y estamos muy decepcionados al ver que el peso escurrido volvió a fallar. El peso escurrido medio es de 1165,6g (por debajo de los 1180g declarados) con un total de 7 valores atípicos de 13 muestras, lo que es realmente peor que los 2 Imps anteriores que fallaron. Es posible que tengamos que pegar un peso escurrido más bajo, pero tendremos que hacer una segunda inspección para determinar el peso escurrido apropiado para declarar.	Seguiremos averiguando las posibles razones de esta importante diferencia y las compartiremos con sus comentarios.	hemos revisado los registros de otros clientes encontrando una dispersión regular de los datos, sabiendo que cuanto mayor es el tamaño de la bolsa mayor es la dispersión.

### 4. Tendencia de reclamaciones

Se revisa el seguimiento de las tendencias de reclamaciones recibidas (27), segregando aquellas que proceden (8) de las que no proceden (18), quedando pendiente una de realizar el análisis respectivo:

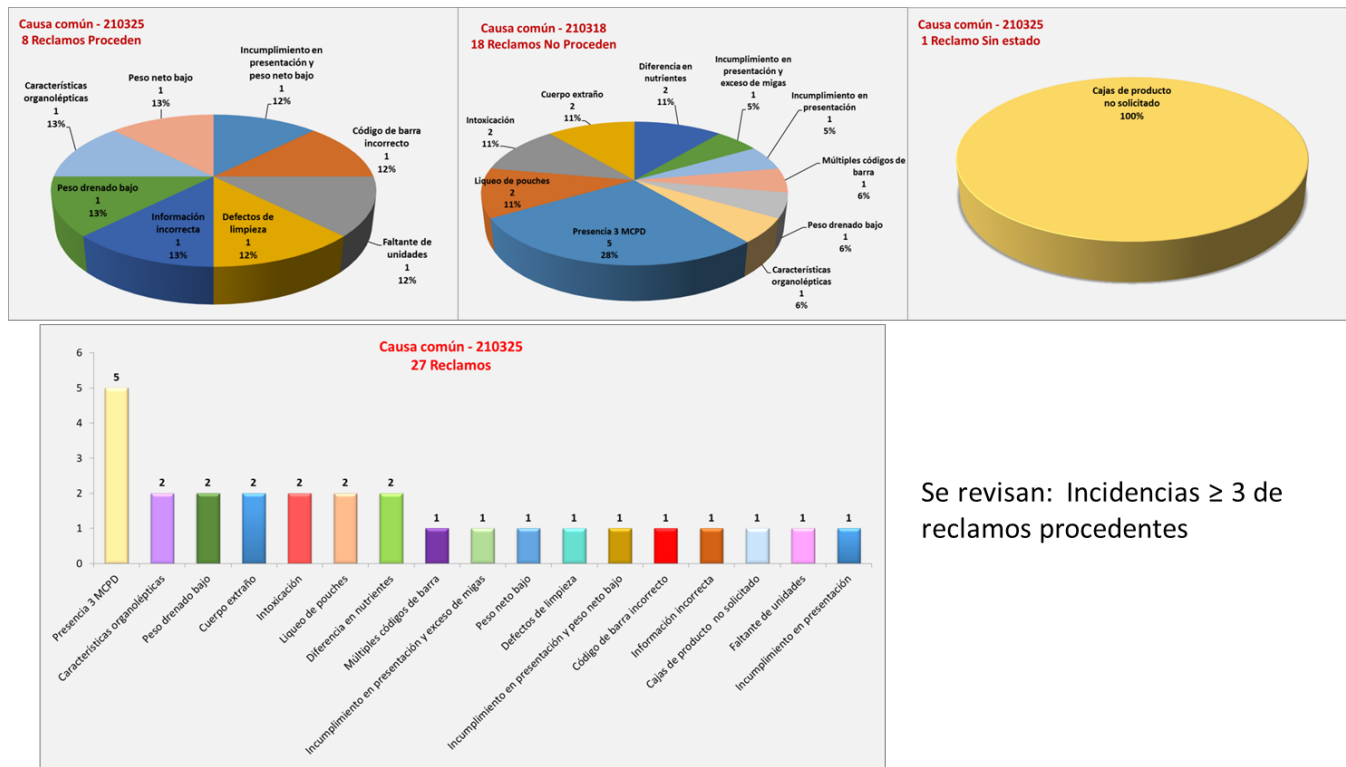


## ACTA DE REUNION

Código: FEC.06

Copia Controlada N°:N/A

### Anexo No.1 Causa Común (al 25 Marzo 2021)



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.

## 5. No conformidades internas

Se ha comunicado al personal de mantenimiento, las no conformidades para gestionar respuesta pertinente:

### No Conformidades 2021:

RECEPTOR	# DE CONFORMIDAD	NO FECHA	OBSERVACIÓN
Mantenimiento	1139	05/02/2021	Seguimiento (análisis y respuesta emitidas)
Mantenimiento	1140	26/02/2021	Seguimiento (análisis y respuesta emitidas)

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

## 8. No conformidades a proveedores

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

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

#### No Conformidades 2020:

El proveedor Plastlit está a la espera de informe de las pruebas realizadas con las fundas, sin embargo, debido a la falta de producción en lomos crudos congelados, no se ha realizado la prueba pertinente:

EMPRESA	# DE NO CONFORMIDAD	FECHA	OBSERVACIÓN
PLASTLIT	1425	24-sep	Vencido en tiempo de respuesta. Pruebas a realizar por Víctor Lucas

Se enviará nuevo comunicado a proveedor PLASTLIT para que responda en función del reclamo presentado en septiembre de 2020.

#### No Conformidades 2021:

EMPRESA	# DE NO CONFORMIDAD	FECHA	OBSERVACIÓN
COMUMAP	1444	12/02/2021	Seguimiento
TATIMPRE	1445 1446	12/02/2021 12/02/2021	Seguimiento
FADESA	1448	02/03/2021	Seguimiento
ENLIT	1437 1441	09/enero	Seguimiento
COMUMAP	1443	28/enero	Seguimiento
TATIMPRE	1447	24/Febrero	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:06-04-20021
2	Revisar tendencias de reclamos y quejas	Sistema de Gestión	Coordinador de Sistema de Gestión	FI: 05-03-2021 FF: 26-03-20021 FN:06-04-20021

FI: Fecha inicio

FN: Fecha Nueva (reprograma)

#### Próxima reunión:

05 de abril de 2021.