

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

Acta N°: 27

REUNIÓN ORDINARIA
COMITÉ DE CALIDAD

☒
☐

FECHA:	25/junio/2021
LUGAR:	Video Zoom

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 - Reclamos y no conformidades internos - Reclamos y 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
Juan Parra	Gerencia de Operaciones

CONCLUSIONES

Se presentan las no conformidades, quejas y reclamos pendientes de revisarse al 25 de junio en este Comité.

	<h2>ACTA DE REUNION</h2>	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 correspondiente:

Tabla No.1

Fecha	Categoría	Cliente	País	Tipo de reclamo	Descripción del hallazgo	Estado	Fecha de respuesta al cliente	Análisis de causa
15/06/2021	Reclamo	Colombiana de Comercio	Colombia	Presentación	Producto Lomitos de atún en agua 170 gr presenta color verdoso y mal olor, los consumidores finales informan que tras consumir el atún presentan síntomas de intoxicación como vómito, diarrea y dolor de cabeza.	No procede	22/06/2021	El producto cumple con la característica para la presentación "Lomos de Atún en agua". Consumo simultáneo de otros alimentos.
18/06/2021	Reclamo	Gestión Cargo	Colombia	Embarque	Las 24 unidades corresponden averías de origen, en el momento del descargue en el contenedor TGBU2241949 se evidencio 3 caja manchada por humedad, de estas tres cajas se evidencian 24 unidades con filtración y abolladuras	No procede	25/06/2021	Mala manipulación de los contenedores en los patios de puerto, impacto causado en el traslado del contenedor al buque, movimientos bruscos en el tránsito a destino, inspecciones en puerto.
22/06/2021	Queja	Lidl	Alemania	Legalidad	En la muestra se determinó un contenido de 0,071 +/- 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
22/06/2021	Reclamo	La Pulpe	Francia	Legalidad	Atún-En las condiciones del método utilizado, la parte de atún de la muestra analizada no cumple el Reglamento (CEE) no 1536/92 del Consejo de 9 de junio de 1992, por el que se establecen normas comunes de comercialización de atún y bonito en conserva, debido a la presencia de fibra guisantes y almidón de adición. Jugo-(excluida la acreditación):En las condiciones del método utilizado, la parte de zumo de la muestra analizada no se ajusta al Reglamento (CEE) no 1536/92 del Consejo, de 9 de junio de 1992, por la que se fijan las normas comunes de comercialización del bonito y el atún en conserva, por la presencia de fibra tipo guisantes y almidón de adición. Además, la presencia de fibra tipo guisante y la adición de almidón no cumple con la lista de ingredientes anunciada en el etiquetado	Procede	24/06/2021	Mal manejo accidental de un nuevo operador de las diferentes válvulas de los tanques de líquidos de cobertura.

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:

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

Tabla No.2

Fecha	Categoría	Cliente	País	Lote o Contenedor	Tipo de reclamo	Descripción del hallazgo	Área responsable
25/05/2021	Reclamo	Comumap	Ecuador	NA	Presentación subproducto	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.	Producción
09/06/2021	Reclamo	SIA	España	CAAU 6049080	Encartonado/ Etiquetado/ Empaque	Cuatro pallets mal etiquetados, lote de la etiqueta no coincide con lote etiqueta caja.	Producción
11/06/2021	Reclamo	SIA	España	LS21089SNL, LS21089YNL	Encartonado/ Etiquetado/ Empaque	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.	Producción
15/06/2021	Reclamo	La Recetta	Colombia	LQ03SNCPP1 HAMU1051244	Presentación	El cliente Subway, menciona que el producto no presenta las características organolépticas estándar, por ende lo caracterizan como un producto en mal estado, adicionalmente no presenta homogeneidad	Producción
16/06/2021	Reclamo	Casa Luker	Colombia	LQ12SNL4 PCIU1848589	Embarque	Cliente indica que recibieron en sus instalaciones 1 caja de lomos de atún en agua 160gr sobrante, indican que hicieron el conteo al 100% caja por caja y efectivamente hay un sobrante de mercancía vs lo indicando en documentos, esta situación con aduana es delicada, ya que el cliente nacionaliza bajo todo lo que indique en documentos.	Bodega
17/06/2021	Reclamo	SIA	España	SEGU9456710	Presentación	La presentación de los lomos aparentemente era conforme; son lomos enteros, perfectamente colocados y embolsados. Sin embargo, una vez realizado el control de las bolsas se detectan diferentes desviaciones: interior lleno de trocitos de pescado con una limpieza deficiente, restos de sangacho, oxidación y hematomas	Producción

- 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. En el transcurso de la siguiente semana se enviará respuesta formal al cliente.
- 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. Considerar que el proceso de etiquetado se realiza en área de Etiquetado y Encartonado, no en Bodega.
- Adicional, se está revisando el reclamo por error en la especie (Skip Jack) codificada en producto, de lo avanzado, se identifica que fue generado por un ingreso erróneo en el Sistema, generando esta inconsistencia.

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

- El reclamo por presentación (homogeneidad) está siendo revisado por personal pertinente para emitir respuesta a cliente.
- El reclamo por embarque, se está analizando la causa de lo acontecido para dar respuesta al cliente, de lo revisado internamente, según los kardex y demás ingresos/ egresos no se evidencia faltante o sobrante. Se le solicitará al cliente realice un conteo caja a caja.
- El reclamo por presentación (defectos de limpieza), de lo revisado, el porcentaje de defectos, está acorde a la limpieza sencilla y no es visible en el lomo entero, por lo que sólo sería necesario abrir el lomo para poder apreciar este tipo de defectos.

3. Soportes de reclamos pendientes

Se han solicitado los soportes correspondientes según respuesta a reclamo, sin embargo, no se ha tenido respuesta favorable hasta el momento, 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
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.
04/06/2021	14/06/2021	Venezolana de Importaciones	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,	Colocar láminas de cartón en la puerta del contenedor para que amortigüe el impacto entre	Desplazamiento de la carga hacia la puerta del contenedor, generando que



ACTA DE REUNION

Código: FEC.06

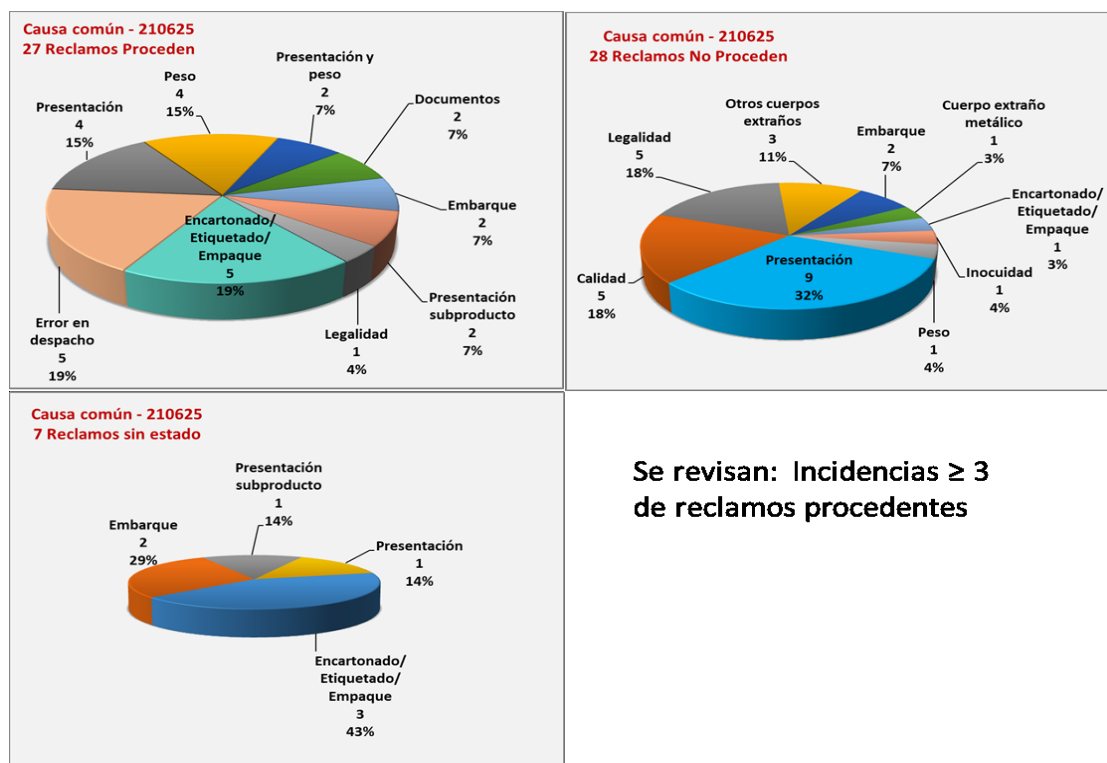
Copia Controlada N°:N/A

		VENEIMCA	con etiquetas inservibles y latas dobladas.	la barra interna de la puerta del contenedor.	las cajas se presionen contra las barras internas de la puerta y golpeando las cajas.
22/06/2021	24/06/2021	La Pulpe	<p>Atún-En las condiciones del método utilizado, la parte de atún de la muestra analizada no cumple el Reglamento (CEE) no 1536/92 del Consejo de 9 de junio de 1992, por el que se establecen normas comunes de comercialización de atún y bonito en conserva, debido a la presencia de fibra guisantes y almidón de adición.</p> <p>Jugo-(excluida la acreditación):En las condiciones del método utilizado, la parte de zumo de la muestra analizada no se ajusta al Reglamento (CEE) no 1536/92 del Consejo, de 9 de junio de 1992, por la que se fijan las normas comunes de comercialización del bonito y el atún en conserva, por la presencia de fibra tipo guisantes y almidón de adición.</p> <p>Además, la presencia de fibra tipo guisante y la adición de almidón no cumple con la lista de ingredientes anunciada en el etiquetado</p>	<p>Formación de los operadores de preparación y mezcla de líquidos de cobertura.</p> <p>Mejora de la identificación del sistema de tuberías de líquidos de cobertura.</p>	<p>Mal manejo accidental de un nuevo operador de las diferentes válvulas de los tanques de líquidos de cobertura.</p>

4. Tendencia de reclamaciones

Se revisa el seguimiento de las tendencias de reclamaciones recibidas (62), segregando aquellas que proceden (27) de las que no proceden (28), y quedando por analizar 7 reclamos:

Anexo No.1 Causa Común (al 25 junio 2021)



Se revisan: Incidencias ≥ 3 de reclamos procedentes

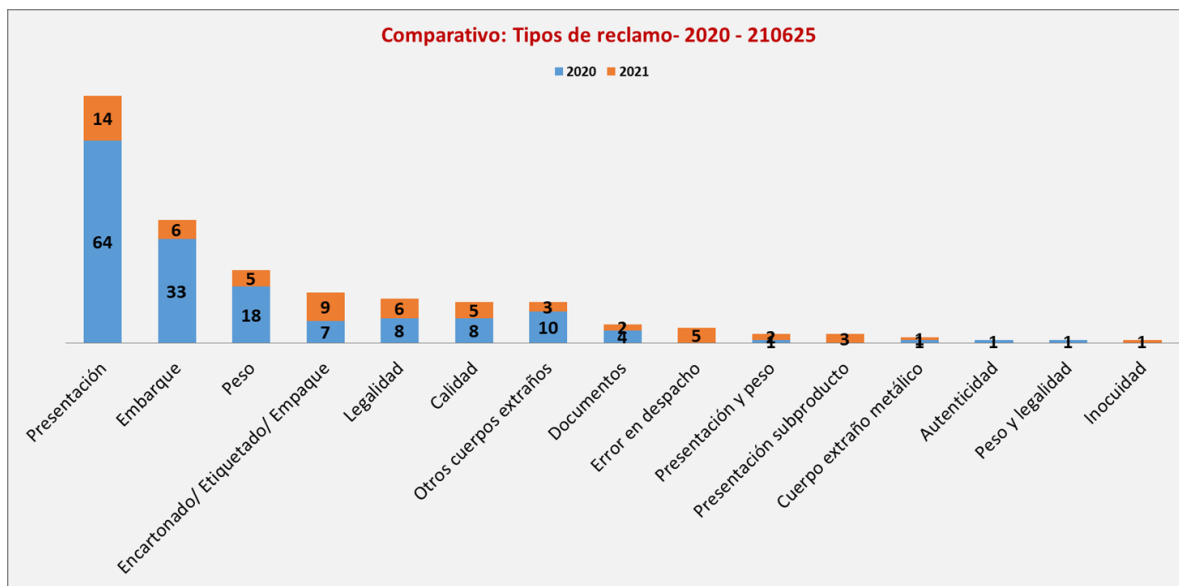
Se realizará una revisión a la categorización de los reclamos con personal de Calidad, a fin de que se tenga uniformidad de criterios. Una vez realizada esta reclasificación de reclamos, se actualizará la información correspondiente.



ACTA DE REUNION

Código: FEC.06

Copia Controlada N°:N/A



Adicional, se ha realizado un comparativo de reclamos, con información del 2020, para revisar tendencias actuales. Sin embargo, debido a la re categorización que se realizará, esta información tendrá modificaciones.

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
Abierta	Producción	NC0011	19/05/2021	Encartonado/ Etiquetado/ Empaque
Abierta	Bodega	SO00161	17/06/2021	Producto/ Servicio no conforme
Abierta	Producción	SO00163	18/06/2021	Encartonado/ Etiquetado/ Empaque
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

Acciones pendientes:

- Ingresar reclamo por ruptura en mangas, marca Campos. Adicional, se solicitará al cliente la revisión de especificaciones para este insumo.
- Revisar reclamo levantado a Bodega y revisar proceso correspondiente para evitar que la incidencia se vuelva a repetir.
- Revisar productos que se encuentran en Bodega de Loginet, en caso de que se requiera hacer una devolución, previo despacho a clientes y evitar nuevos reclamos por ruptura en mangas.

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

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	Enlit	RC0007	31/05/2021	Incumplimiento especificaciones técnicas
		RC0073	07/06/2021	Incumplimiento especificaciones técnicas
		RC0075	08/06/2021	Incumplimiento especificaciones técnicas
		SO0164	22/06/2021	Incumplimiento especificaciones técnicas
	Fadesa	RC0074	07/06/2021	Error en despacho
		SO0165	22/06/2021	Incumplimiento especificaciones técnicas
	Industrial Juvenalis	SO0134	11/06/2021	Incumplimiento en tiempos de entrega
	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
		SO0162	17/06/2021	Error en despacho
	Supraplast	SO0166	24/06/2020	Incumplimiento especificaciones técnicas
	Compañía de Transporte de Carga	RC0066	26/05/2021	Error en despacho
Seguimiento	Comumap	NC0003	12/02/2021	Cuerpo extraño
		RC0026	28/01/2021	No conformidad
	Enlit	RC0051	15/04/2021	Incumplimiento especificaciones técnicas
	Fadesa	RC0030	02/03/2021	Incumplimiento especificaciones técnicas
		RC0031	29/03/2021	Arte no conforme
		RC0032	30/03/2021	Incumplimiento especificaciones técnicas
		RC0047	15/04/2021	Incumplimiento especificaciones técnicas
		RC0052	15/04/2021	Arte no conforme

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

7. Tareas para seguimiento y mejoras

No.	Detalle Tarea	Área	Responsable	Fecha ejecución
1	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 FP:21/06/2021 FF:24/06/2021
2	Re categorización de reclamos	Sistema de Gestión	Coordinador de Sistema de Gestión y Jefe de Calidad	FI:18/06/2021 FP:21/06/2021 FN:08/07/2021
3	Realizar reunión "Hablemos de Calidad e Inocuidad", con el fin de dar a conocer a cierto grupo de trabajadores, las tendencias actuales y establecer planes de acción.	Calidad	Jefe de Calidad	FI:18/06/2021 FP:24/06/2021 FF:24/06/2021
4	Se enviará lista de quejas generadas por Lidl a SIA, para que acuerdos con el cliente, por ser temas legales.	Calidad	Jefe de Calidad	FI:18/06/2021 FP:28/06/2021

FI: Fecha inicio

FP: Fecha Programada

FN: Fecha Nueva (reprograma)

FF: Fecha Fin (ejecución)

Nº.1, se ingresó reclamo a Proveedor Supraplast por mangas rotas en productos de la marca Campos en RC00000091, que indica:

"Se recibe reclamaciones de diferentes clientes por medio de Comercial SAE por encontrar Sixpack con ruptura dentro de las cajas producto Lomo en Girasol marca Campos de 80g Detalle de trazabilidad del proveedor: Descripción Lote de insumo Cantidad recibida MANGA SAE CAMPOS PROMO LOMO DE ATUN EN ACEITE DE GIRASOL 1X60 80G 186437 199500 MANGA SAE CAMPOS PROMO LOMO DE ATUN EN ACEITE DE GIRASOL 1X60 80G 186437 1500 Detalle de Cantidad de producto terminado que se tiene en esta novedad: Marca Código O./P. Formato Suma de C/.Latas Suma de Cajas CAMPOS LQ18BGL5 7306 RO-80 89280 1488.00 LQ19BGL2 7306 RO-80 17700 295.00 LQ19BGL3 7306 RO-80 111240 1854.00 LQ19BGL4 7306 RO-80 102300 1705.00 LQ22BGL5 7306 RO-80 35520 592.00 Total CAMPOS 356040 5934.00", así como la formalización del reclamo de cliente interno.

Así como, en Reclamo Cliente RC00000092 que indica "Se evidencia mangas rotas en caja de producto Campos, comercial Melany"

Nº.3, El jueves 24/junio del presente año, se realizó la reunión de Calidad, en la que participaron personal de distintas áreas operativas. Se estará seleccionando información para presentar en este tipo de reuniones, con el fin de hacer conciencia en cada uno de ellos y mejorar los procesos productos y evitar reclamaciones de diversos tipos.

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

Próxima reunión:

Tentativa 01 de julio de 2021.

