

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

Acta N°: 13

**REUNIÓN ORDINARIA
COMITÉ DE CALIDAD**

☒
☐

FECHA:	19/marzo/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 - Revisión de valoraciones económicas - Revisión de queja Comercializadora Floralia - 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
Juan Parra	Operaciones
Denisse Vaque	Calidad

CONCLUSIONES

	<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:

Tabla No.1

Fecha	Tipo	Cliente	País	Causa Común	Descripción de la NC	Estado	Fecha de respuesta al cliente	Análisis de causa
22/02/2021	Reclamo	Shaffer-Haggard	Canadá	Peso drenado bajo	IMP 45230 tampoco cumplió con el peso drenado de 1180 g (peso promedio bajo y recuento alto de valores atípicos). Completamos la inspección de segundo nivel y adjuntamos los resultados de la inspección de terceros para su referencia. Como acción correctiva para cumplir con los requisitos de peso de la CFIA, IMP 45230 fue etiquetado con un peso drenado de 1,14 KG.	Procede	05/03/2021	Error humano. Nota de crédito \$ 3946.66
08/03/2021	Reclamo	Lidl	Alemania	Peso neto bajo	Diferencia en el peso neto contenido total	Procede	16/03/2021	Los registros muestran el pleno cumplimiento de los estándares legales para las declaraciones de peso neto.
08/03/2021	Reclamo	Lidl	Alemania	Incumplimiento en presentación	Consistencia suave y presencia de flakes	No procede	16/03/2021	No se encontraron desviaciones relacionadas.
08/03/2021	Reclamo	Lidl	Alemania	Incumplimiento en presentación y peso neto bajo	Consistencia demasiado blanda y el contenido total es, por término medio, ligeramente inferior al valor declarado.	Procede	16/03/2021	Los registros muestran el pleno cumplimiento de los estándares legales para las declaraciones de peso neto.
08/03/2021	Reclamo	Colombiana de Comercio S.A y/o Alkosto S.A.	Colombia	Características organolépticas	Un cliente compró 2 packs de atún del Ean arriba relacionado, presenta mal olor y aspecto, el cliente indica que el producto se encuentra en mal estado.	No procede	12/03/2021	No se encontraron desviaciones relacionadas, el producto cumple con la característica para la presentación Lomos de atún en agua.
09/03/2021	Reclamo	Tiendas Tuti	Ecuador	Incumplimiento en presentación y exceso de migas	Por exceso de migas y mala presentación	No Procede	11/03/2021	Manipulación inadecuada, evento puntual
10/03/2021	Reclamo	Sunao	Colombia	Múltiples códigos de barra	El despacho de Mas x Menos Factura 6543, en los 3.pack , cuando Sálca empaco el producto en el termo encogido dejo los códigos de barras internos al lado del código de barras	No Procede	16/03/2021	El diseño del empaque del cliente incluye múltiples códigos de barra.

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

					externo, lo cual hace que el lector lea el código de barras individual, y por ende en sus cajas registradoras se facture el precio de lata individual y no la del 3-pack.			
11/03/2021	Queja	Lidl	Alemania	Metales pesados	En la muestra se determinó un contenido de 0,071 +/- 0,001 mg/kg de cadmio. En la presente muestra se determinó un contenido de mercurio de 0,27 +/- 0,01 mg/kg.	No procede	NA	No requieren respuesta
12/03/2021	Queja	Lidl	Alemania	Metales pesados	En la presente muestra se determinó un contenido de mercurio de 0,32 +/- 0,01 mg/kg.	No procede	NA	No requieren respuesta
12/03/2021	Queja	Lidl	Alemania	Metales pesados	En la presente muestra se determinó un contenido de mercurio de 0,39 +/- 0,01 mg/kg.	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
16/03/2021	Bodega	Reclamo	Liqueo de pouches	LQ01SNFPP2	Shaffer-Haggard	Canadá	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.
16/03/2021	Producción	Reclamo	Peso drenado bajo	LQ01SNFPP2, LQ01SNFPP3	Shaffer-Haggard	Canadá	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.
16/03/2021	Mantenimiento	Reclamo	Cuerpo extraño	L130RGA 4C	Lidl	Alemania	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).
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.

Antes de finalizar la jornada de labores se responderá reclamo de Shaffer- Haggart.

Revisión: 01

Fecha: 2019-04-02

Página 3 de 7

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>aumentar nuestro peso neto medio para minimizar estos problemas.</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>aumentar nuestro peso neto medio para minimizar estos problemas.</u>	Los registros muestran el pleno cumplimiento de los estándares legales para las declaraciones de peso neto.

4. Revisión de valoraciones económicas

El cliente Sunao Trading ha requerido una nota de crédito por el reclamo de múltiples códigos de barra, sin embargo al realizar el análisis de causa, se determinó que se cumplió con la ficha técnica requerida por el cliente, por tal motivo el reclamo es improcedente.

De: Orly Macias [<mailto:omacias@salicadelecuador.com.ec>]
 Enviado el: jueves, 11 de marzo de 2021 14:51
 Para: 'Denisse Vaque' <dvaque@salicadelecuador.com.ec>
 CC: 'Lucciola Lopez' <llopez@salicadelecuador.com.ec>; 'Juan Parra' <jparra@salicadelecuador.com.ec>; 'Cynthia Pacheco' <cpacheco@salicadelecuador.com.ec>
 Asunto: RE: MAS X MENOS - INCONFORMIDAD EMPAQUE TERMOENCOGIDO FRA 6543 DE SALICA

Buenas tardes

Estimada(os)

Causas.-

- En ninguna parte de la ficha o OP-7185 Indica que el código de barra de las etiquetas deben quedar ocultos.

Acción Correctiva.-

- Por parte nuestra dar indicaciones clara al personal de lo requerido por el Cliente y este registrado en la documentación de la orden a trabajar (OP y Ficha técnica)
- Que el diseño de la etiqueta no traiga el código de barra si va en mangas de termo transparente ya que el ir ocultando la misma provoca, baja productividad en el empaque. (Pero esto depende del cliente ya que es su producto)

Adjunto OP y Ficha técnica de la orden

Saludos Cordiales

OEMT

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

Con el nuevo reclamo del cliente Shaffer- Haggart, se recibió el comunicado que tendrá que re-etiquetar el producto que han presentado peso neto bajo, y con ello valoración económica. Sin embargo, una vez realizada el análisis de causa se determinará si procede o no.

Mensaje COA-16-Mar-21-44551188-0.pdf (90 KB)

De: Joshua Kamens (PD Cargo) [mailto:jkamens@pdcargo.com]
 Enviado el: martes, 16 de marzo de 2021 11:48
 Para: jparra@salicadelecuador.com.ec; Marlon Barchi; 'Jorge Barreiro'
 CC: llopez@salicadelecuador.com.ec; cpacheco@salicadelecuador.com.ec
 Asunto: FW: IMP 45940 Admiral brand Pouch Flaked Tuna 1.22kg - Drained Weight
 Importancia: Alta

We are done with Shafer. I don't think Salica's QC department is good enough to make the pouches required for the Canadian market.


From: Joselyn Yap <jyap@shafer-haggart.com>
 Sent: Tuesday, March 16, 2021 12:44 PM
 To: Joshua Kamens (Salica) <jkamens@salicadecanada.com>
 Cc: Daniel Tam <dtam@shafer-haggart.com>; Joana Ho <jho@shafer-haggart.com>; Caoimhe Horan <CHoran@shafer-haggart.com>
 Subject: IMP 45940 Admiral brand Pouch Flaked Tuna 1.22kg - Drained Weight
 Importance: High

Hi Josh,

We've received the drained weight results from the 3rd party lab for the above IMP and are very disappointed to see that drained weight again failed. Averaged drained weight is 1165.6g (below declared 1180g) with total of 7 outliers out of 13 samples, which is actually worse than the previous 2 IMPs that failed. We may need to sticker at a lower drained weight but will need to do a 2nd inspection to determine appropriate drained weight to declare.

Can you review processing records for this IMP? We were expecting this IMP to have better drained weights than previous, as we anticipated corrective actions would already have been applied after the previous failed DWs.

Thank you,
 Joy

 SHAFFER-HAGGART LTD. Established 1934 2855 ARBUTUS STREET, SUITE 201 VANCOUVER, BC V6J 0E6 EMAIL: info@shafer-haggart.com		TEL: (604) 271-1212 FAX: (604) 271-1214
DEBIT NOTE		
TO: SALICA DEL ECUADOR S.A. Nery Chalen Solar 1 y 2 y Ficus Sector Guarillo Grande Posorja - Ecuador		DATE: March 10, 2021 DEBIT NOTE NO.: 107641
CUSTOMER NUMBER/REF IMP 45230	CONTAINER NUMBER HLXU 1284541	DESTINATION Vancouver, BC
SALES NO./PUR. NO.	DATE SHIPPED November 30, 2020	TERMS: O.S.T. REGISTRATION #104813862
Re: ADMIRAL Brand Pouch Flaked Light Tuna In Water 6/1.22 kg		USD - FUNDS
Price Reduction (based on 1.14 kg drained weight) - 3.38% less product = USD 1.04 per carton X 2238 cartons		USD 2,327.52
Drained Weight Inspection - First Level 13 samples - Warehouse Charges for Retrieval of Samples - Courier Charges for Samples - Inspection		CAD 71.93 CAD 15.60 CAD 108.16
Drained Weight Inspection - Second Level 21 samples - Warehouse Charges for Retrieval of Samples - Courier Charges for Samples - Inspection		CAD 90.09 CAD 18.20 CAD 174.72
Rework - apply stickers on cartons to declare new drained weight - Stickers and Warehouse Handling Charges		CAD 1,564.49 CAD 2,043.19
@ Exchange Rate: CAD 1 = USD0.79245500		USD 1,619.14
Total		USD 3,946.66


5. Revisión queja Comercializadora Floralia


En los últimos días, se ha recibido comunicado que la queja por características organolépticas (manchas verdes y mal olor), ha conllevado a una valoración económica, por tal motivo, pasará a formar parte del grupo de reclamos recibidos.

De: Marlon Barchi [mailto:mbarchi@salicadelecuador.com.ec]
 Enviado el: miércoles, 10 de marzo de 2021 9:02
 Para: 'Magda Lileth Rojas Guarín' <mrojas@sunatradin.com>
 CC: Daniela Clavijo Martínez <dclavijo@sunatradin.com>; Richard Alvarez <ralvarez@salicadelecuador.com.ec>; Veronica Veliz <vveliz@salicadelecuador.com.ec>; Juan Parra <jparra@salica.com.ec>; Qui Esteves <qthisonqui@salicadelecuador.com.ec>; Juan Hoyos <jhoyos@sunatradin.com>; Cinthia Pacheco <cpacheco@salicadelecuador.com.ec>; Laura Moreno Avila <lmoreno@sunatradin.com>
 Asunto: RE: Floralia / Reclamación / Factura N° 002-031-000006315 / Salica

Ok Magda, enviaremos la NC

Saludos,


 Marlon Barchi
 Salica del Ecuador S.A.
 mbarchi@salicadelecuador.com.ec
 (593-4) / 6006990 ext: 6051
 marlonbarchi



De: Magda Lileth Rojas Guarín <mrojas@sunatradin.com>
 Enviado el: martes, 9 de marzo de 2021 16:47
 Para: Marlon Barchi <mbarchi@salicadelecuador.com.ec>
 CC: Daniela Clavijo Martínez <dclavijo@sunatradin.com>; Richard Alvarez <ralvarez@salicadelecuador.com.ec>; Veronica Veliz <vveliz@salicadelecuador.com.ec>; Juan Parra <jparra@salica.com.ec>; Qui Esteves <qthisonqui@salicadelecuador.com.ec>; Juan Hoyos <jhoyos@sunatradin.com>; Cinthia Pacheco <cpacheco@salicadelecuador.com.ec>; Laura Moreno Avila <lmoreno@sunatradin.com>
 Asunto: RE: Floralia / Reclamación / Factura N° 002-031-000006315 / Salica

Estimado Marlon:

El valor de la reclamación es USD**USD8.011.61**, las latas están a nuestra disposición en el momento que queramos recogerlas, están en la bodega de Floralia.

Como lo Calcularon:

- 8877 (18 cajas + 27 unidad), latas correspondientes al lote afectado.
- \$ 3.267.45 costo lata nacionalizada en pesos
- Tipo de cambio utilizado USD\$3.620,39, la tasa utilizada en Declaración de importación en el momento de nacionalizar.

Lo anterior totalmente demostrable co los soportes que ustedes requieran.

Quedamos a la espera de tus instrucciones.



ACTA DE REUNION

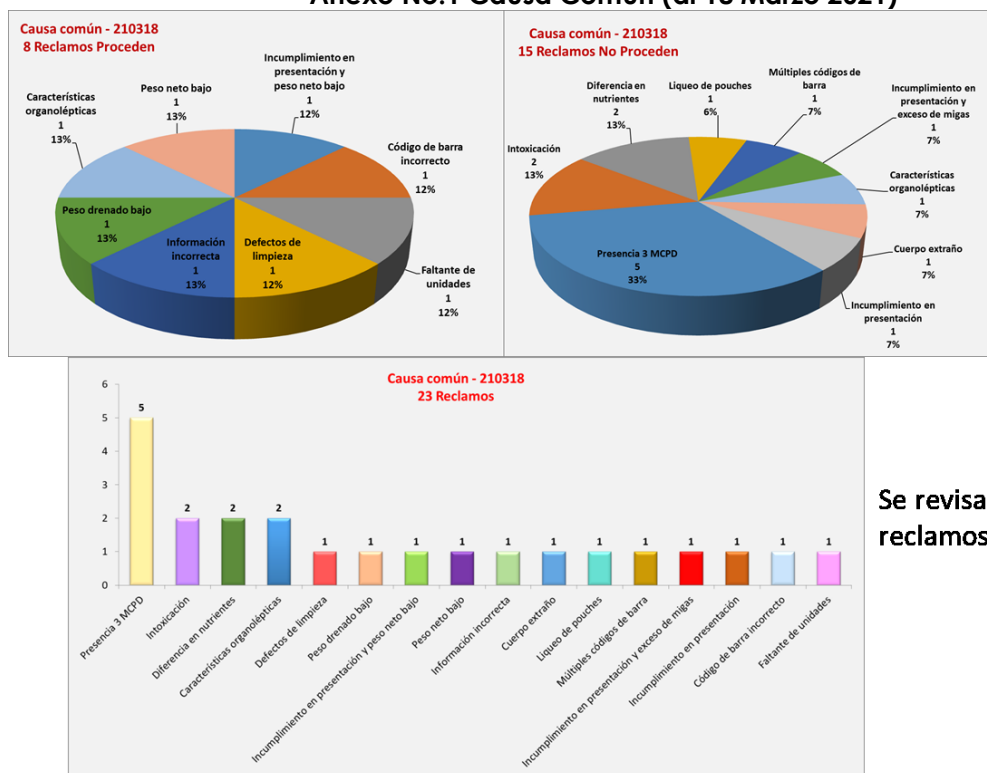
Código: FEC.06

Copia Controlada N°:N/A

6. Tendencia de reclamaciones

Se revisa el seguimiento de las tendencias de reclamaciones recibidas (23), segregando aquellas que proceden (8) de las que no proceden (15), de acuerdo al análisis respectivo:

Anexo No.1 Causa Común (al 18 Marzo 2021)



Se revisan: Incidencias ≥ 3 de reclamos procedentes

7. 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:

Revisión: 01
Fecha: 2019-04-02

	ACTA DE REUNION	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

No Conformidades 2021:

EMPRESA	# DE NO CONFORMIDAD	FECHA	OBSERVACIÓN
COMUMAP	1444	12/02/2021	Abierta
TATIMPRE	1445	12/02/2021	Abierta (respuesta en revisión)
	1446	12/02/2021	
FADESA	1448	02/03/2021	Abierta (respuesta en revisión)

EMPRESA	# DE NO CONFORMIDAD	FECHA	OBSERVACIÓN
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
2	Revisar tendencias de reclamos y quejas	Sistema de Gestión	Coordinador de Sistema de Gestión	FI: 05-03-2021 FF: 26-03-20021

FI: Fecha inicio

FN: Fecha Nueva (reprograma)

Próxima reunión:

26 de marzo de 2021.