

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

**Acta N°: 17**

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

☒  
☐

FECHA:	16/abril/2021
LUGAR:	Sala Campos

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 internos</li> <li>- Reclamos 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
Pedro Bordes	Producción

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
29/03/2021	Reclamo	Tecnoal	Colombia	Cuerpo extraño	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.	No procede	08/04/2021	No se encontraron contaminantes similares al objeto.
31/03/2021	Queja	Carrefour	Francia	% alto de sal	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: habíamos recibido los resultados del análisis sobre mtx pesado e histología, pero no sobre la sal (para la sal tx tenían que basarse en el etiquetado)	No procede	06/04/2021	No se tiene información del código en reclamo.
07/04/2021	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 0,078 +/- 0,002 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	No requieren respuesta, se cumple con el parámetro máximo establecido
07/04/2021	Queja	Lidl	Alemania	Presentación	Consistencia algo blanda	No procede	NA	No requieren respuesta.
08/04/2021	Reclamo	Roma Prince	Costa Rica	Error en despacho	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	Procede	16/04/2021	Falta de revisión del personal responsable del encartonado.
09/04/2021	Reclamo	Maycar	Argentina	Incumplimiento en presentación	al abrir la lata de "lomitos de atun" me encuentro que no son lomitos , ni siquiera parece desmenuzado.... como se ve en las fotos.	No procede	16/04/2021	Movimientos bruscos del contenedor o manipulación en destino.
14/04/2021	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	No requieren respuesta, se cumple con el parámetro máximo establecido

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

14/04/2021	Queja	Lidl	Alemania	Metales pesados	<p>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.</p> <p>En la muestra se determinó un contenido de 0,055 +/- 0,001 mg/kg de cadmio.</p> <p>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.</p>	No procede	NA	No requieren respuesta, se cumple con el parámetro máximo establecido
------------	-------	------	----------	-----------------	---	------------	----	---

## 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 desechos biológicos.</p> <p>Detalles:  Característica organoléptica (olor): Descomposición  Característica organoléptica (color): Verde  Característica organoléptica (consistencia): Masa acuoso</p>
16/04/2021	Producción	Reclamo	Defectos de limpieza	LS20344SN	SIA	España	Se recibe comunicado de cliente por manchas negras encontradas en una de las latas de 160 Natural.

Las notificaciones de características organolépticas y defectos de limpieza están siendo revisados por personal de Producción, verificando los distintos registros pertinentes al proceso, se estará respondiendo en el transcurso de la semana.

## 3. Soportes de reclamos pendientes

A fecha actual se tiene pendiente recibir los siguientes soportes:

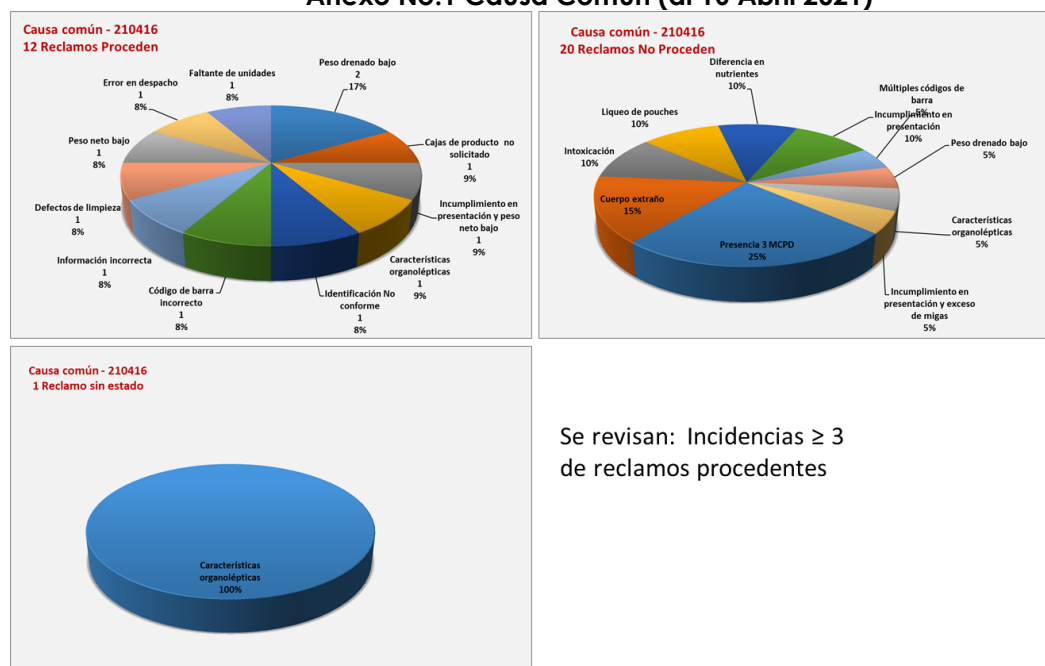
**Tabla No.3**

Fecha	Fecha de respuesta al cliente	Cliente	Descripción de la NC	Soportes pendientes	Análisis de causa
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	<p>- Implementación de control informático en el proceso de etiquetado.</p> <p>- Re-inducción al personal de planta del proceso de asignación de materiales de empaque según requerimiento del cliente.</p>	Falta de revisión del personal responsable del encartonado.

## 4. Tendencia de reclamaciones

Se revisa el seguimiento de las tendencias de reclamaciones recibidas (34), segregando aquellas que proceden (11) de las que no proceden (19), y 4 pendientes de análisis de causa:

### Anexo No.1 Causa Común (al 16 Abril 2021)



Se revisan: Incidencias  $\geq 3$  de reclamos procedentes

## 5. Reclamos internos

Durante la semana en curso se ha estado migrando información del PNC al programa NQR:

### No Conformidades 2021:

RECEPTOR	# DE NO CONFORMIDAD	FECHA	OBSERVACIÓN
Mantenimiento	SO00000027	05/02/2021	Seguimiento (Cierre de acciones)
Producción	SO00000043	07/04/2021	Abierta
Producción	SO00000044	08/04/2021	Abierta

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

**Pendiente por ingresar:**

Reclamo interno a Mantenimiento: Se recibe notificación de cliente por haber recibido nuevamente producto acuoso. En los días 19/enero y 08/abril del presente año, se han reportado fallas en las bombas del Edari, por lo que tuvieron que apagar el sistema de recolección al tener la parte baja de la tolva llena de agua.

## 8. Reclamos y No conformidades a proveedores

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

**No Conformidades 2021:**

EMPRESA	# DE NO CONFORMIDAD	FECHA	OBSERVACIÓN
COMUMAP	SO00000034	28/01/2021	Seguimiento
	SO00000035	12/02/2021	
FADESA	SO00000040	02/03/2021	Seguimiento
	SO00000041	29/03/2021	Abierta
	SO00000042	30/03/2021	Abierta
	SO00000084	15/04/2021	Abierta
	SO00000087	15/04/2021	Abierta
ENLIT	SO00000085	15/04/2021	Abierta

## 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:**

23 de abril de 2021.