



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 301

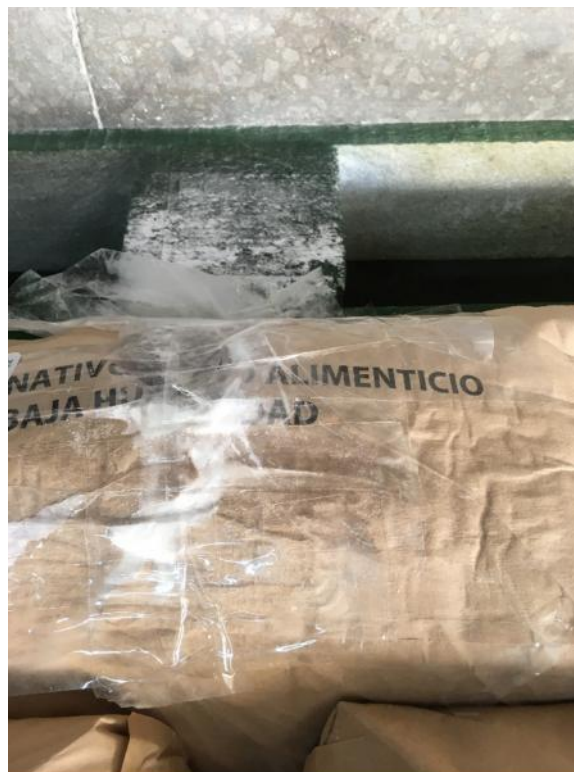
Isla de Maipo, 07 de Febrero de 2020

Antecedentes del Reclamo:

El cliente SAPORITI realiza reclamo según informe N° 20-001 el día 06-02-2020 por un (1) saco de 25kg con producto almidón nativo grado alimenticio de baja humedad, lote 201911201805, el cual se encontraba roto, causando contaminación en la bodega ya que este producto contiene sulfitos. También menciona en su reclamo que los pallets despachados presentaron arañas y telas de araña.

El cliente solicita evaluar la posibilidad de colocar bolsa plástica de polietileno para envasar el producto y evitar pérdidas por las esquinas de los sacos.

Cantidad de producto comprometido: 6000 kg





CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 301

Análisis del Reclamo:

Al realizar la revisión de las actividades involucradas para la carga de este producto al camión puede verse que el mismo fue cargado por el personal de producción que se encontraba en turno (Turno N° 1) el día 05-02-2020 a las 19:30 a fin de que estuviera listo para su salida a las 5:45 am. En virtud de esta situación la carga fue manipulada usando un montacarga de mayores dimensiones, lo cual es habitual para el personal de turno más no así para el despacho de productos terminados, siendo esta maquinaria menos apropiada para este tipo de labores por lo cual eventual e inadvertidamente pudo perforar el saco durante la carga al camión.

Los pallets con posibles restos de telas de araña es una condición detectada durante los monitoreos HACCP, la cual ha sido abordada paulatinamente por la empresa controladora de plagas ya que el entorno agrícola en el cual se encuentra inserta Promaiz propicia su reaparición. Sin embargo como medida temporal (hasta la desinsectación total del área) las cargas deben ser limpiadas cuidadosamente antes de cada despacho.

Acción Correctiva Inmediata:

- Se solicita al área de logística y área comercial de Promaiz acordar con el cliente modo en resarcir el daño (Cantidad: 1 saco de almidón nativo grado alimenticio de baja humedad, contenido neto: 25 kg).
- Se revisan físicamente los pallets de almidón baja humedad que se encuentran adyacentes al lote 201911201805 a fin de descartar que algún otro saco se encuentre roto.
- Se informa al personal encargado del área de despachos y montacarguistas de producción sobre lo ocurrido para que tengan cuidado en el manejo de las cargas que se le asignen. Así mismo se hace llamado a los Jefes de Área para que reporten y sigan los canales regulares según procedimiento interno P-CC-01 V00 para dar de baja estas mermas.



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 301

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se organiza con la empresa controladora de plagas (ECOLAB) la desinsectación del área de bodega para el 09-02-2020.
- El supervisor del área tomará medidas estrictas de revisión antes de la carga y salida de cada despacho.
- Se enviará reclamo al proveedor de bolsas de papel (FORSAC) y se realizará seguimiento a las acciones correctivas propuestas. Se plantea cambio de proveedor para este tipo de material de empaque a fin de evitar la pérdida de producto por las uniones de la bolsa.

Gody Sosa Pérez

Jefe Control de Calidad

