



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 319

Isla de Maipo, 24 de Abril de 2020

El cliente CMPC – Papeles Cordillera informa vía correo electrónico, el 21-04-2020, que los últimos despachos recibidos de almidón nativo industrial y catiónico han presentado roturas en algunos de sus pallets siendo esto un riesgo inminente al momento de descargar el camión ya que no soportan el volumen y peso de los sacos. Por tal motivo solicitan tomar acciones correctivas para evitar la reincidencia e indican que todos los pallets (y su respectiva carga) que lleguen en esta condición serán devueltos.

Cantidad comprometida: 26.000 kg

Cantidad Devuelta:



Análisis del Reclamo:

Durante la reunión de planificación de la semana 16 del año en curso el Supervisor de Despacho informó al Supervisor de MMPP sobre las deficiencias que ha observado en los últimos pallets utilizados durante la preparación de carga, encontrándose:

- Fragilidad en las tablas que conforman la plataforma del pallet
- Se aprecia resequedad de la madera
- Tacos fuera de posición y/o en dirección contraria a la especificada
- Devoluciones al proveedor desde el área de calidad al momento de la recepción

**Acción Correctiva Inmediata:**

- Se solicita al área de materias primas emitir reclamo formal al proveedor informando las deficiencias detectadas internamente por PROMAIZ y por su cliente.
- Se realiza revisión de la especificación técnica actual del material (ME-CC-15 y ME-CC-16) a fin de evaluar la necesidad de ajustar parámetros y exigencias.



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 319

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- El área de despacho realizará prueba de campo con nuevo modelo de pallet que permita
- El área comercial informará al cliente las opciones económicamente viables para ambas partes.

Gody Sosa Pérez

Jefe Control de Calidad

