



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 325

Isla de Maipo, 05 de Mayo de 2020

Antecedentes del Reclamo:

El cliente MALTEXCO informa que el jarabe de glucosa, despachado en formato octabin, lote N° 202004253012 indica en su certificado de calidad 12 meses de vida útil mientras las etiquetas colocadas en el envase del producto indican 6 meses. Por tal motivo solicitan aclarar cuál es la duración del producto.



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 325
---	-------------------------------------	-------------

Análisis del Reclamo:

Al revisar las actividades involucradas para el etiquetado del producto se pudo identificar que lo ocurrido fue causado por un error en la comunicación entre el analista de control de calidad y el Jefe de Turno de producción a cargo del envasado. El Jefe de turno consultó al analista por el tiempo de vida útil de este producto, a lo cual el primero indicó apresuradamente 6 meses, pero ninguna de las partes verificó esta condición en la ficha técnica vigente que rige los parámetros de liberación y vida útil para este producto.

Acción Correctiva Inmediata:

- Se revisa ficha técnica para corroborar vida útil del producto y se analiza junto al Jefe de Producción la metodología utilizada para la elaboración de etiquetas para corregir posibles puntos de falla.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se informa al área comercial para su comunicación al cliente, confirmando que la fecha de vencimiento correcta corresponde a 12 meses.
- Se informa a los analistas sobre el reclamo del cliente a fin de inspeccionar exhaustivamente los documentos que son entregados



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 325

(etiquetas de productos) y emitidos (certificados de calidad) por laboratorio de control de calidad.

- Se difunde a los Jefes de Turno y Analista una ayuda visual y rápida que resume los códigos de lote establecidos para cada producto y su vida útil.
- Se enfatiza a todos los analistas y Jefes de turno el deber de consultar las fichas técnicas vigentes ante cualquier duda.

Gody Sosa Pérez
Jefe Control de Calidad

