

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 361
---	-------------------------------------	-------------

Isla de Maipo, 23 de Septiembre de 2020

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: GRANOTEC
 Fecha: 16/09/2020
 N° reclamo del cliente: 373
 Producto: Almidón BH
 Batch: 202008201801
 Cantidad: 14.000 kilos
 Formato: bolsas x 25 kilos
 Cantidad devuelta: 0 kilos

Motivo:

- Contaminación física, se encuentra en el interior del saco un alambre fino de un largo de 12.4 cm



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 361
---	-------------------------------------	-------------

Análisis del Reclamo:

El producto "Almidón BH", correspondiente al lote 202008201801 fue manufacturado el 20/08/2020 y envasado en bolsas de papel Kraft las cuales tienen una lámina plástica entre las láminas de papel para evitar el incremento de humedad. Las bolsas son valvuladas y el peso neto del envasado es 25 kilos.

El producto se transporta desde el proceso de secado hacia las tolvas de envasado vía transporte neumático, pasa por un tamiz de protección de control (PCC) el cual es cerrado hacia el ambiente y cae a la tolva de envasado desde donde se alimenta la máquina envasadora automática y desde ahí a las bolsas de auto cierre. El proceso es un sistema cerrado.

Las bolsas envasadas pasan por un detector de metales (PCC) como último punto de control.

Ante el recibo de este reclamo, se procede a detener el proceso, desarmar el tamiz de control detectándose que la malla está rota. La tapa del tamiz tiene un visor de control a través del cual se realiza la inspección en cada cambio de turno, lo cual queda registrado en R-PRO-33. Lamentablemente se comprobó que la rotura de la malla no se lograba apreciar desde este visor ya que se encontraba en la posición opuesta.

Al revisar minuciosamente la rotura de la malla se puede verificar que le falta un tramo del alambre aproximadamente de las dimensiones indicadas por el cliente, que a la luz de los hechos nos indica que éste pasó al producto.

Así también se pudo comprobar, en conjunto con el técnico del proveedor, que el detector de metales no fue capaz de detectar este elemento por su forma (alambre delgado extendido), masa (0.12 gr), diámetro (0.35 mm) y finalmente llegó a cliente.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 361
---	-------------------------------------	-------------

Acción Correctiva Inmediata:

- Se cambia en forma inmediata la malla del tamiz. Se realiza consulta con proveedor de equipo para gestionar la instalación de un segundo visor a 180° del actual. Boquilla de inspección.
- Se trae a planta técnico del proveedor del equipo detector de metales comprobando que el equipo no fue capaz de detectar el elemento contaminante y se aumenta sensibilidad del equipo.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se continúa seguimiento al PCC tamiz.
- Se continúa seguimiento al PCC detector de metales.
- Se define y se genera la OT para la instalación del segundo visor en la tapa de tamiz. A la espera de esta mejora, se aperturará en forma semanal el tamiz para control de la integridad de la malla. Posterior a la instalación del segundo visor, el control se hará por dichos visores.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 361
---	-------------------------------------	-------------

- Se define trabajar con la mayor sensibilidad que permite el equipo detector de metales.



Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

