

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 362
---	-------------------------------------	-------------

Isla de Maipo, 24 de Septiembre de 2020

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI
 Fecha: 17/09/2020
 N° reclamo del cliente: 099/20
 Producto: Almidón BH
 Batch: 202008261808
 Cantidad: 10.000 kilos
 Formato: bolsas x 25 kilos
 Cantidad devuelta: 0 kilos

Motivo:

- Envases no indican que la materia prima es alérgena.
- Cliente indica que “Declaración ingredientes alérgenos. Adicional a la declaración de alérgenos, cada envase debe ser identificado con un rótulo de color naranja, en el cual indique que es un material alérgeno. Puesto de forma visible en la conformación del pallet”

Análisis del Reclamo:

El producto “Almidón BH”, correspondiente al lote 202008261808 fue manufacturado el 26/08/2020 y envasado en bolsas de papel Kraft de 25 kilos cada una.

Las bolsas usadas son impresas y contienen:

- Nombre y dirección de proveedor
- Número de resolución
- Contenido neto

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 362
---	-------------------------------------	-------------

- Nombre del producto
- Componentes, indicando que contiene SULFITOS que es el material alérgeno contenido en el almidón.
- Modo de almacenaje
- Información nutricional
- Rombo de peligrosidad.

Adicionalmente a cada bolsa se le pega una etiqueta BLANCA de 40x100 mm que contiene el nombre del producto, lote, fecha de elaboración y fecha de vencimiento.

Acción Correctiva Inmediata:

- Dado el requerimiento de cliente, se solicita a adquisiciones verificar y solicitar muestra de etiquetas 40x100 de color naranja que puedan reemplazar a las blancas usadas actualmente.
- Proveedor envía muestra de etiquetas color naranja.
- Se realiza prueba de impresión incluyendo la frase “material alérgeno”.
- Se envía foto a cliente para conocer sus comentarios.



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 362
---	-------------------------------------	-------------

- Cliente hace sugerencias, pero indica que la etiqueta enviada cumple con sus requerimientos.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se define el cambio de color en etiquetas, de acuerdo a aceptación del cliente.

De: Leslie Caroline Lopez Turrez <leslie.lopez@carozzi.cl>
Enviado el: jueves, 24 de septiembre de 2020 8:18
Para: Marta Garcia
Asunto: RE: Informe NC N° 099-20 ALMIDON MAIZ 3411 MOLDEO Código 78

Estimada Marta, buen día!

Me indican lo siguiente :

La etiqueta es pequeña, para poder visualizar la información hay que acercarse demasiado al saco. Sugiero agrandar el tamaño de la etiqueta y resaltar la frase alergeno o rotular por separado y con un tamaño legible.

De todas formas, el contenido esta OK, es solo sugerencia si se puede agrandar la etiqueta

Saludos

Leslie Lopez Turrez

- Nuevo color de etiquetado se implementará a partir de la producción de Octubre 2020.



Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

