

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 374
---	-------------------------------------	-------------

Isla de Maipo, 15 de Marzo 2021

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI
 Fecha: 10/03/2021
 N° reclamo del cliente: 29-2021
 Producto: Gluten meal
 Batch: 202101070239 - 202101080242
 Cantidad: 25.330 kilos
 Formato: Maxisacos x 1000 kilos
 Cantidad devuelta: 25.330 kilos

Motivo:

- Maxisacos abiertos en la parte superior con materia prima expuesta.
- Materia prima fuera del envase, depositada sobre la parte superior de los maxisacos.
- Maxisacos sucios.

Fotos del reclamo:



**Análisis del Reclamo:**

1.- Al revisar los antecedentes enviados por el cliente se verifica que los lotes involucrados corresponden a:

Fecha	Guía	Cantidad	Lote
09/03/2021	9566	24.000 kilos	202101080242
10/03/2021	9566	1.000 kilos	202101070239

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 374
---	-------------------------------------	-------------

2.- Al recibir el producto devuelto por el cliente se verificó la condición indicada en reclamo. Se pudo apreciar producto sobre los maxisacos, maxisacos que no están bien cerrados y por tal queda producto expuesto al ambiente y maxisacos sucios o con marcas.

El envase del gluten tiene la boca de carga del mismo diámetro del maxisaco y esto hace complejo cerrarlo completamente. Esta condición es la causante que restos del producto caigan desde unos a otros maxisacos.

Si bien se toma la precaución de limpiarlos, el hecho de quedar maxisacos con la válvula de carga no completamente cerrada, hace que ante los movimientos normales al cargar el producto sobre el camión nuevamente parte del producto salga al ambiente y ensucie los maxisacos.

Acción correctiva inmediata:

- Se activa control y revisión por parte de personal de control de calidad, a los maxisacos de gluten, antes de la carga del producto al camión de transporte.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se evalúa cambiar y mejorar el diseño del maxisaco, esto es disminuir el diámetro de la boca de carga para evitar que quede parcialmente cerrada.



Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

