



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 376

Isla de Maipo, 16 de Marzo 2021

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI
Fecha: 12/03/2021
N° reclamo del cliente: 33-2021
Producto: Gluten meal
Batch: 202101080247 - 202101080248
Cantidad: 20.020 kilos
Formato: Maxisacos x 1000 kilos
Cantidad devuelta: 3.003 kilos

Motivo:

- Maxisaco abierto en la parte superior con materia prima expuesta.
- Maxisaco sucio.

Fotos del reclamo:



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 376
---	-------------------------------------	-------------

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	Guía	Cantidad	Lote
12/03/2021	9835	16.000 kilos	202103080201
12/03/2021	9835	4.000 kilos	202103080202

2.- Al recibir el producto devuelto por el cliente (3 maxisaco) se verificó la condición indicada en reclamo. Se pudo apreciar que los maxisaco no estaban bien cerrados y por tal el producto quedó expuesto al ambiente y se derramó producto sobre si mismo y sobre otros maxisacos.

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 reitera y verifica en conjunto con el personal involucrado, la necesidad de revisar uno a uno los maxisacos antes de cargarlos a camión para despacho para evitar recurrencia de este reclamo.

- Modificación de la forma de amarre de la boca de carga del maxisaco para asegurar que quede correctamente cerrada



Material
correspondiente a la
boca de carga



Amarre adicional a
material de boca de
carga

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 376
---	-------------------------------------	-------------

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

