PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 398

Isla de Maipo, 20 de Agosto de 2021

Antecedentes del Reclamo:

Cliente:	RIVERA y CIA
Fecha:	16/08/2021
N° reclamo del cliente:	N/A
Producto:	Almidón AM
Batch:	202107061500
Cantidad:	4.800 kilos
Formato:	Bolsas
Cantidad devuelta:	Sin devolución

Motivo:

- Cliente indica que en despacho de almidón de maíz (factura 10256) los sacos no se encuentran rotulados con lote y fecha de vencimiento por lo tanto no se puede validar certificado de calidad y esto frena la trazabilidad de los lotes que se registran en los procesos productivos.

- Las etiquetas además se desprenden fácilmente de los sacos

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 398

Fotos del reclamo:

1.- Producto en casa de cliente

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 398

Análisis del Reclamo:

1.- Al revisar los antecedentes enviados por el cliente se verifica que el lote involucrado corresponde a:

Fecha	**Cantidad**	**Lote**
12/08/2021	4.800 kilos	202107061500

Las etiquetas correspondientes con información del lote fueron correctamente pegadas a la bolsa, además se puso la tarja con cada lote manufacturado. La diferencia radica en que la bolsa utilizada en esta oportunidad es una bolsa de polipropileno y que no permite una buena adherencia de las etiquetas. Con esto estamos asumiendo que las etiquetas se pudieron haber desprendido de las bolsas al sacar el film que cubría cada pallet del producto.

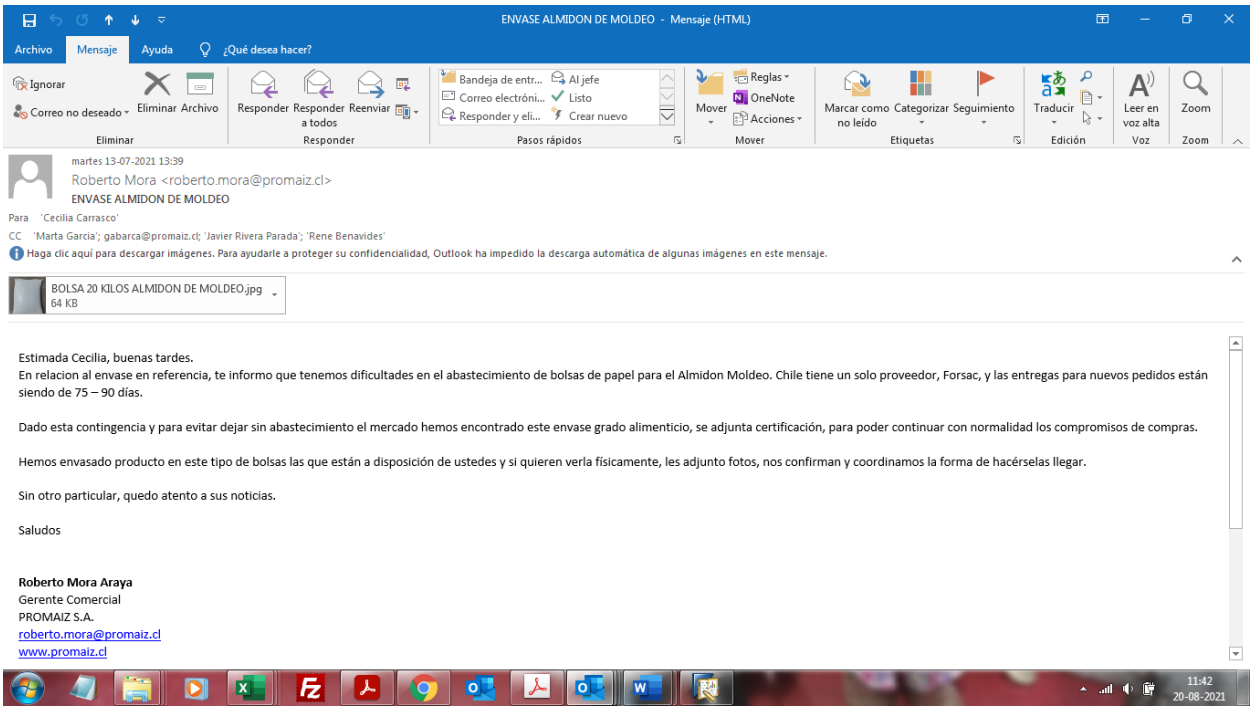
La imagen adjunta corresponde a los pallets del mismo producto y mismo batch que están guardados en la bodega de productos terminados de Promaiz

PROMAIZ	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 398

Es importante mencionar que el uso de bolsas de polipropileno es sólo circunstancial dada la falta de stock de bolsas de papel Kraft.

Esta condición del uso de este tipo de bolsas fue informado por correo a cada cliente. Adjunto imagen de correo.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 398



ENVASE ALMIDON DE MOLDEO - Mensaje (HTML)

Archivo | Mensaje | Ayuda | ¿Qué desea hacer?

Ignorar | Correo no deseado | Eliminar | Archivo | Responder | Responder a todos | Reenviar | Bandeja de entr... | Correo electróni... | Responder y eli... | Al jefe | Listo | Crear nuevo | Mover | Reglas | OneNote | Acciones | Marcar como no leído | Categorizar | Seguimiento | Traducir | Leer en voz alta | Zoom

martes 13-07-2021 13:39

Roberto Mora <roberto.mora@promaiz.cl>

ENVASE ALMIDON DE MOLDEO

Para 'Cecilia Carrasco'

CC 'Marta Garcia'; gabarca@promaiz.cl; 'Javier Rivera Parada'; 'Rene Benavides'

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

BOLSA 20 KILOS ALMIDON DE MOLDEO.jpg
64 KB

Estimada Cecilia, buenas tardes.
En relacion al envase en referencia, te informo que tenemos dificultades en el abastecimiento de bolsas de papel para el Almidon Moldeo. Chile tiene un solo proveedor, Forsac, y las entregas para nuevos pedidos están siendo de 75 – 90 días.

Dado esta contingencia y para evitar dejar sin abastecimiento el mercado hemos encontrado este envase grado alimenticio, se adjunta certificación, para poder continuar con normalidad los compromisos de compras.

Hemos envasado producto en este tipo de bolsas las que están a disposición de ustedes y si quieren verla físicamente, les adjunto fotos, nos confirman y coordinamos la forma de hacérselas llegar.

Sin otro particular, quedo atento a sus noticias.

Saludos

Roberto Mora Araya
Gerente Comercial
PROMAIZ S.A.
roberto.mora@promaiz.cl
www.promaiz.cl

11:42
20-08-2021

Acción correctiva inmediata:

- Se envían, a solicitud del cliente, nuevas etiquetas con la información del producto para remarcar las bolsas de almidón AM.

- Se refuerza la necesidad de tener el mayor cuidado posible durante el proceso de marcaje de bolsas de Almidón AM, especialmente mientras estemos usando bolsas de polipropileno.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Mantener y reforzar los protocolos y cuidados al momento de realizar despachos de productos.

Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD
LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD Promaiz S.A.
PROMAIZ S.A.