

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 415
---	-------------------------------------	-------------

Isla de Maipo, 18 de Julio de 2022

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI
 Fecha: 12/07/2022
 N° reclamo del cliente: 205/22
 Producto: Almidón moldeo
 Batch: 202206011500
 Cantidad: 5.000 kilos
 Formato: bolsas x 25 kilos
 Cantidad devuelta: 0 kilos

Motivo:

- Durante la recepción se detecta que los sacos no vienen identificados con la frase “alérgeno”. Almidón moldeo debe tener la frase de alérgenos debido a sulfitos.
- 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:

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

Fecha	Cantidad	Lote
01/06/2022	5.000Kilos	202206011500

2.- Las bolsas de producto fueron despachadas incluyendo en cada envase la etiqueta color naranja que fue acordada con el cliente. Este acuerdo se generó en Septiembre 2020.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 415
---	-------------------------------------	-------------



3.- Como en ese año la producción de almidones era 100% local y las bolsas utilizadas eran impresas, dicha frase ya estaba incorporada en el diseño de la bolsa por lo cual se sacó la frase de la etiqueta naranja para no estar duplicando.

Actualmente el producto comercializado es importado y la frase “material alérgeno” no está incorporada en el arte de las bolsas. Lo correcto era volver a incorporar la frase en la etiqueta naranja y esto no se realizó.

Acción Correctiva Inmediata:

- Dado este reclamo, se revisa lo indicado en la etiqueta y nos percatamos que no contiene la frase “material alérgeno”, se corrige formato y desde el 19/07/2022 la etiqueta se

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 415
---	-------------------------------------	-------------

modifica, pero se debe considerar que hay un volumen en bodega que ya está etiquetado y será despachado bajo esas condiciones.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se actualiza contenido de información que va impresa en las etiquetas color naranja de acuerdo a lo que se había acordado con el cliente.

De: Leslie Caroline Lopez Turres <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 Turres

- Formato actualizado se implementa a partir del 19/07/2022, pero lo que ya está etiquetado en bodega, se despachará en esas condiciones.



Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

