



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 421

Isla de Maipo, 23 de Septiembre 2022

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: GRANOTEC

Fecha: 14/09/2022

N° reclamo del cliente: 438

Producto: Almidón BH

Batch: 202208091800 - 202208101801

Cantidad: 11.000 kilos

Formato: Bolsas 25 kilos

Cantidad devuelta: A la fecha no ha realizado devolución

Motivo:

- Cliente reclama que al pasar el almidón por malla tamiz se detecta presencia de costras oscuras de un tamaño considerable.
- Se encuentra un pan con hongos sobre un pallet de producto.

1.- Fotos del reclamo:



**Análisis del Reclamo:**

1.- Al revisar los antecedentes enviados se verifica que los lotes involucrados y que se despacharon el 05/09/2022 corresponden a:

Fecha	Cantidad	Lote
09-10/08/2022	11.000Kilos	202208091800 – 202208101801

Acción correctiva inmediata:

- Se retiene el producto que está en nuestra bodega y se le da destino alternativo.
- Un reclamo por este mismo tipo de hallazgo ya se había emitido el 04/08/2022 y la acción considerada fue la revisión de equipos involucrados en envasado del producto. Se revisa tornillo sinfín y máquina envasadora no detectando puntos de roce u otros que pudiesen generar las costras



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 421

encontradas. Posterior a dicho revisión se retomó el proceso de envasado del producto, los lotes reclamados se envasaron posterior a dicha revisión.

- Aún cuando en la revisión de los equipos no se detectaron puntos de roce a los cuales poder asociar la generación de las costras, el área de mantenimiento modificó y reforzó los sellos de la envasadora y dichos sellos fueron instalados el 24/08/2022.

- Respecto al pan encontrado, se realizó charla a los operadores y supervisor reforzando el cumplimiento de la normativa sobre prohibición de consumo de alimento en las áreas de trabajo.

PROMAIZ **REGISTRO DE ASISTENCIA** Código PI-020-30 Versión 00 Fecha 30/07/2015

Fecha: 22/08/2022 Hora Inicio: 15:00h Hora Término: 15:45h

Tema: Reclamo N° 438 Granate (n° Promaiz 421)

Duración: 45 minutos Sesión N° (si aplica): —

Lugar: Bodega PPT

Objetivo(s): Reforzar normas sobre prohibición de fumar en los puntos de trabajo

Tipo de actividad: (Seleccionar 1 ítem)

☐ Capacitación o entrenamiento en:

☐ Sistema de Gestión de Calidad ☐ Sistema de ISO

☐ Sistema de Gestión de Incidencia ☐ Habilidades o competencias técnicas

☐ Habilidades o competencias de gestión ☐ Otro

☐ Actividad diferente a capacitación o entrenamiento

¿Actividad deja certificado a los asistentes? SI () NO ()

Facilitador / Instructor: () Interno () Externo

Nombre: Paula Gama / Ericka Romero

RUT: 10.611.080-7 / 18.249.482-8

Empresa / Área Promaiz: Unidad / Mantenimiento

ASISTENTES			
Nombre y Apellido	Área o Empresa	RUT	Firma
<u>Paula Sepúlveda</u>	<u>Mantenimiento</u>	<u>18.028.205-9</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Ericka Romero</u>	<u>Mantenimiento</u>	<u>18.249.482-8</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Pedro Flores</u>	<u>B.P. Granate</u>	<u>10.611.080-7</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Guillermo Gama</u>	<u>B.P. Granate</u>	<u>13.496.311-4</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Guillermo Gama</u>	<u>Bodega PT</u>	<u>15.332.994-5</u>	<u>[Firma]</u>
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 421
---	-------------------------------------	-------------

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Mantenimiento preventivo, cada dos meses, de los equipos involucrados en envasado de producto.



Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

