

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 443
---	-------------------------------------	--------

Isla de Maipo, 04 de Diciembre 2023

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha reclamo: 28/11/2023

Fecha recepción: 07/11/2023

N° reclamo del cliente: 121-2023

Producto: Almidón AM

Batch: 202310021500

Cantidad: 7.000 kilos

Formato: Bolsas x 25 kilos

Cantidad devuelta: 6.300 kilos

Motivo:

- Cliente indica que durante el proceso productivo, el operador carga el almidón en el tamizador detectando que queda retenido restos de fibras correspondientes a sacos.

Análisis del Reclamo:

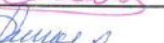
1.- Al revisar los antecedentes enviados se verifica que el lote involucrado corresponde a:

Fecha	Cantidad	Lote
02/10/2023	23.975 Kilos	202310021500

2.- Se realiza trazabilidad del producto cuestionado para verificar envase de insumos usados en su manufactura. El almidón base usado viene envasado en sacos de papel Kraft.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 443
---	-------------------------------------	--------

3.- Se realiza reunión, el día 29/11/2023, con las jefaturas de las áreas involucradas para definir pasos a seguir, se adjunta copia hoja de registro asistencia.

		REGISTRO DE ASISTENCIA		Código: R-SIG-30 Versión: 03 Fecha: 30/07/2018	
Fecha: <u>29/11/2023</u>		Hora Inicio: <u>15:00h.</u>		Hora Término: <u>15:45 h.</u>	
Tema: <u>Análisis reclamo cliente Ceruzzi "Helo plástico en abridor"</u>		Tipo de actividad: (Seleccionar 1 ítem) ☒ Capacitación o entrenamiento en:			
Duración: <u>45 minutos</u>	Sesión N° (si aplica): <u>—</u>	☐ Sistema de Gestión de Calidad ☐ Sistema de SSO ☐ Sistema de Gestión de Inocuidad ☐ Habilidades o competencias técnicas ☐ Habilidades o competencias de gestión ☐ Otro			
Lugar: <u>Sala reuniones</u>		☐ Actividad diferente a capacitación o entrenamiento -¿Actividad deja certificado a los asistentes? SI () NO ()			
Objetivo(s): <u>Análisis y acciones a tomar x reclamo de cliente Ceruzzi. Helo plástico en abridor AM. (Reclamo recibido 28/11/2023)</u>		Facilitador / Instructor: ☒ Interno () Externo Nombre: <u>Moisés Camilo Gamido</u> RUT: <u>10.611.010-7</u> Empresa / Área Promaiz: <u>Calidad</u>			
ASISTENTES					
Nombre y Apellido	Area o Empresa	RUT	Firma		
1 Francisco López	Promaiz - Op.	7.492.194-5			
2 Guillermo Abrego R.	Bodega PT	15.532.954-8			
3 Claudio Luis Videa	MANTENIMIENTO	8.165.270-8			
4 Moisés Camilo Gamido	Calidad	10.611.010-7			
5 DOBELDO MORA A	COMERCIAL	63.263.47-8			
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 443
---	-------------------------------------	--------

4.- Se solicita al cliente nos pueda enviar muestra del material plástico encontrado en el producto. Solicitud realizada el 30/11/2023. Muestra del contaminante llega a planta el 04/12/2023. Gracias por el envío.

5.- Se solicita poder realizar visita a instalación de cliente para conocer sistema de tamizado de entrada que tienen en su proceso. Se espera respuesta.

6.- Se define abrir y revisar los equipos usados para la manufactura y envase del Almidón AM. Con fecha 30/11/2023 se realiza esta acción y se detecta cordón de amarre de maxisacos y un trozo de polipropileno (material del maxisaco)

7.- Se retiene producción manufacturada entre el 02/10/2023 y el 29/11/2023, este producto se tamizará y se revisará microbiológicamente para garantizar su calidad.

8.- Se define protocolo de revisión de la integridad del empaque vacío cuyo contenido haya sido usado para la manufactura de Almidón AM y/o usado para fraccionamiento. Esta tarea es asumida por control de calidad.



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

N° 443

9.- Se realiza reunión con personal de manufactura y envasado para reforzar medidas de control físico en el proceso que ellos realizan. Se adjunta hoja de registro.



REGISTRO DE ASISTENCIA

Código: R-SIG-30
Versión: 03
Fecha: 30/07/2018

Fecha: <u>30-11-2023</u>		Hora Inicio: <u>14:30 h</u>		Hora Término: <u>15:15 h</u>	
Tema: <u>Reclamo cliente Porcogi = Hacer plástico en abridor A1</u>		Tipo de actividad: (Seleccionar 1 ítem)			
Duración: <u>45 minutos</u>		Sesión N° (si aplica): <u>—</u>			
Lugar: <u>Sala de reuniones</u>		☐ Capacitación o entrenamiento en: ☐ Sistema de Gestión de Calidad ☐ Sistema de SSO ☐ Sistema de Gestión de Inocuidad ☐ Habilidades o competencias técnicas ☐ Habilidades o competencias de gestión ☐ Otro			
Objetivo(s): <u>Revisión hallazgo durante limpieza de fondo de largo magdaleno y largo de tubo de envasado</u>		☐ Actividad diferente a capacitación o entrenamiento ¿Actividad deja certificado a los asistentes? SI () NO ()			
		Facilitador / Instructor: () Interno () Externo			
		Nombre: <u>Moisés García G.</u>			
		RUT: <u>10.611.010-7</u>			
		Empresa / Área Promaiz: <u>Celidol</u>			
ASISTENTES					
Nombre y Apellido		Area o Empresa	RUT	Firma	
1	<u>Enke Garza M</u>	<u>Laboratorio</u>	<u>13.249.487-8</u>	<u>Enke Garza M</u>	
2	<u>Roberto Mora A</u>	<u>CONEXION</u>	<u>6.326.747-8</u>	<u>Roberto Mora A</u>	
3	<u>POMON DEGADE</u>	<u>ENVASADO</u>	<u>8.842.163-8</u>	<u>POMON DEGADE</u>	
4	<u>JUAN OJEA</u>	<u>DESPACHO</u>	<u>15.402.453-0</u>	<u>JUAN OJEA</u>	
5	<u>Alejo Lora</u>	<u>DESPACHO</u>	<u>15.228.443-4</u>	<u>Alejo Lora</u>	
6	<u>Robinson Guareda</u>	<u>DESPACHO</u>	<u>12.443.311-9</u>	<u>Robinson Guareda</u>	
7	<u>Manuel Jimenez</u>	<u>DESPACHO</u>	<u>15.402.011-5</u>	<u>Manuel Jimenez</u>	
8	<u>JORGE PLAZA</u>	<u>DESPACHO</u>	<u>14.515.388-9</u>	<u>JORGE PLAZA</u>	
9	<u>Guillermo Abalos</u>	<u>Recepcion Despacho</u>	<u>15.532.854-8</u>	<u>Guillermo Abalos</u>	
10					
11					
12					
13					
14					
15					

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 443
---	-------------------------------------	--------

Acción correctiva inmediata:

- Retención de producción de almidón AM manufacturado entre el 02/10 al 29/11.
- Revisión de equipos usados en manufactura de almidón AM.
- Uso de tamiz vibratorio de seguridad como barrera física. Etapa en proceso de implementación.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Revisión de protocolos de envasado.
- Reforzamiento continuo en medidas de seguridad durante el proceso de envasado.
- Revisión de tamiz vibratorio usado como barrera física de seguridad.



Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

