

CARTA DE RESPUESTA AL CLIENTE

Antecedentes del Reclamo:

El cliente Alfa Chilena informa el 13/08/2019 que durante el control de su proceso productivo se detectó desviación en peso de sacos del producto Maltodextrina identificado con el lote N° 201907093302. El cliente ejecuta una revisión muestral detectando una desviación del peso en 700 gr promedio por saco con respecto al peso neto declarado en el envase (25 kg). Sin embargo al realizar muestreo del peso de los sacos correspondientes a los lotes 201907123303 y 201906283300 no se reportan desviaciones. El cliente no considera la devolución de producto, pero envía su no conformidad solicitando análisis de causa y acciones correctivas considerando el consumo extra que tuvo que realizar por éste motivo.

Análisis del Reclamo:

En virtud de lo ocurrido se procede a realizar balance de masa para establecer la cantidad de producto que pudiera estar afectado, considerando que la cantidad total (10 ton) del lote N° 201907093302 fue despachada al cliente, es decir, un total de 400 sacos del producto. Adicionalmente, se revisa el destino de los lotes 201907123303 y 201906283300 confirmando que la totalidad de estos lotes fueron despachados al cliente Alfa-Chilena.

Tomando como referencia la totalidad de sacos despachados, el peso neto declarado y la diferencia de peso se tiene que:

Lote	Peso Neto Declarado	Diferencia de Peso Promedio	Peso Promedio	Peso del Saco	Peso Neto Real
201907093302	25 kg	0.7 kg	$(25-0.70)= 24.30 \text{ kg}$	0.28 kg	$(24.30 - 0.28) = 24.02 \text{ kg}$

$$\text{Total de Sacos Despachados: } 10000 \text{ kg} * \frac{1 \text{ saco}}{25 \text{ kg}} = 400 \text{ sacos}$$

$$\text{Diferencia de Peso Total: } 400 \text{ sacos} * \frac{0.70 \text{ kg}}{1 \text{ saco}} = 280 \text{ kg}$$

$$\text{Consumo Adicional: } 280 \text{ kg} * \frac{1 \text{ saco}}{25 \text{ kg}} = 11,2 \text{ sacos}$$



Al inspeccionar los controles del área se pudo identificar la ausencia del registro de control de peso durante el proceso de envasado por parte del personal en turno. Sin embargo, se comprobó que la balanza identificada con el N° de serie 15288 estaba operativa y con calibración actualizada.

Acción Correctiva Inmediata:

Se re-instruye a todo el personal operativo que tiene relación con el proceso de envasado, sobre el compromiso declarado por nuestra compañía con respecto a la veracidad del volumen de producto a entregar. Queda constancia escrita de esta actividad.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

Se solicitará al personal de mantenimiento la inclusión de la balanza utilizada en la sala de envasado de Maltodextrina dentro del plan de contrastación con patrones establecido y se incorporará registro a la rutina de trabajo del operador del área la verificación de peso de los sacos. La acción planteada será acompañada de una capacitación al personal asignado al área.

Adicionalmente, se iniciarán las gestiones administrativas necesarias para la adquisición de una balanza para el área de despacho a fin de verificar el peso global de las parrillas con producto antes del despacho y contrastarlo con el estándar esperado.

Gody Sosa Pérez
Jefe Control de Calidad

