

|                                                                                   |                                     |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|
|  | <b>CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE</b> | NC - N° 314 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|

Isla de Maipo, 09 de Marzo de 2020

## CARTA DE RESPUESTA AL CLIENTE

### Antecedentes del Reclamo:

El cliente FRUTAROM informa el 05/03/2020 que durante el control de su proceso productivo se detectó desviación en peso de sacos del producto Almidón Nativo Alimenticio identificado con el lote N° 201910161104. El cliente ejecuta una revisión muestral detectando un peso promedio de 24,63 kg por saco en lugar de los 25 kg netos declarados en el envase. El cliente no considera la devolución de producto, pero envía su no conformidad solicitando análisis de causa y acciones correctivas.

### 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 de producto no conforme despachada al cliente del lote N° 201910161104 son 1275 kg, es decir, un total de 51 sacos del producto.

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

| <i>Peso Neto Declarado</i> | <i>Peso Real Promedio</i> | <i>Peso del Saco</i> | <i>Peso Neto Real</i>               |
|----------------------------|---------------------------|----------------------|-------------------------------------|
| 25 kg                      | 24.63 kg                  | 0.17 kg              | $(24.63 - 0.17) = 24.46 \text{ kg}$ |



## CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 314

$$D \quad d \quad P \quad p \quad S : (25.00 - 24.46)k = 0.54 k$$

$$T \quad d \quad S \quad D \quad ha : 1275 k * \frac{1 s_i}{25 k} = 51 s_i$$

$$D \quad d \quad P \quad T : 51 s_i * \frac{0.54 k}{1 s_i} = 27.54 k$$

El envasado de el almidón nativo alimenticio se realiza mediante una máquina envasadora automática marca Natro Tech modelo 70BSI Serie 6026 este tipo de máquina envasadora ofrece gran seguridad, precisión y exactitud; sin embargo durante el envasado del lote N°201910161104, quizás sufrió una desviación puntual del peso programado (25 kg) la cual pudiera ser ocasionada por variaciones en la capacidad (dimensiones) del material de empaque utilizado durante esta fabricación o algún otro evento puntual ya que ningún otro producto envasado en ese período ha presentado este defecto.

Al revisar los controles del área Envasado de Almidones no se encontraron desviaciones en los controles de peso (R-PRO-15-02) realizados durante el turno ni en la recepción del material de empaque (R-PRO-25). También se comprobó que la balanza identificada con el número de serie 1795200059 estaba operativa y con calibración actualizada (15 de Noviembre de 2019) por la empresa Laboratorio de Metrología Covery según certificado LMC 80845.

### **Acción Correctiva Inmediata:**

- El área comercial se contactará con el cliente para la reposición producto según balance de masa.



## CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 314

- 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 revisión de la máquina envasadora específicamente cuando se trabaja con almidón nativo alimenticio ya que es el único producto que donde se ha reportado desviación. Adicionalmente, para la balanza actual se solicita al personal de mantenimiento la contrastación con los patrones y se realizará mayor seguimiento al control de peso que actualmente lleva el personal.

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 valor esperado.

**Gody Sosa Pérez**

**Jefe Control de Calidad**

