PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 375

Isla de Maipo, 15 de Marzo 2021

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha: 12/03/2021

N° reclamo del cliente: 32-2021

Producto: Gluten meal

Batch: 202101080247 - 202101080248

Cantidad: 20.050 kilos

Formato: Maxisacos x 1000 kilos

Cantidad devuelta: 1.003 kilos

Motivo:

- Maxisaco abierto en la parte superior con materia prima expuesta.
- Maxisaco sucio.

Fotos del reclamo:



PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 375

Análisis del Reclamo:

1.- Al revisar los antecedentes enviados por el cliente se verifica que los lotes involucrados corresponden a:

Fecha	Guía	Cantidad	Lote
11/03/2021	9823	19.000 kilos	202101080247
11/03/2021	9823	1.000 kilos	202101080248

2.- Al recibir el producto devuelto por el cliente (1 maxisaco) se verificó la condición indicada en reclamo. Se pudo apreciar que el maxisaco no estaba bien cerrado y por tal el producto quedó expuesto al ambiente y derramó producto sobre si mismo.

El envase del gluten tiene la boca de carga del mismo diámetro del maxisaco y esto hace complejo cerrarlo completamente. Esta condición es la causante que restos del producto caigan desde unos a otros maxisacos.

Si bien se toma la precaución de limpiarlos, el hecho de quedar maxisacos con la válvula de carga no completamente cerrada, hace que ante los movimientos normales al cargar el producto sobre el camión nuevamente parte del producto salga al ambiente y ensucie los maxisacos.

Acción correctiva inmediata:

- Se reitera, al personal involucrado, la necesidad de revisar uno a uno los maxisacos antes de cargarlos a camión para despacho para evitar recurrencia de este reclamo.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 375

- Se define modificar la forma de amarre de la boca de carga del maxisaco para asegurar que quede correctamente cerrada



Material correspondiente a la boca de carga



Amarre adicional a material de boca de carga

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 375

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se evalúa cambiar y mejorar el diseño del maxisaco, esto es disminuir el diámetro de la boca de carga para evitar que quede parcialmente cerrada.



Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

