

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 402
---	-------------------------------------	-------------

Isla de Maipo, 04 de Enero 2022

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: MALTEXCO
 Fecha: 04/01/2022
 N° reclamo del cliente: N/A
 Producto: Maltodextrina
 Batch: 202111263300
 Cantidad: 14.225 kilos
 Formato: Bolsas de 25 kg.
 Cantidad devuelta: 3.000 kilos
 Motivo:

- Cliente reclama por bolsas rotas en la Maltodextrina despachada según guía 10993

Fotos del reclamo:



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 402
---	-------------------------------------	-------------

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	Cantidad	Lote
26/11/2021	14.450 Kilos	202111263300

2.- Cliente solicita devolver 3.000 kilos del total despachado dado que se detectan bolsas rotas.

3.- Dado el reclamo anterior (N°401 Promaiz), al momento de realizar este despacho se realizó revisión saco por saco de la maltodextrina destinada a cliente, se repalletiza el producto cuidando no romper sacos y manteniendo control sobre las fugas de producto a través de la válvula de los sacos.

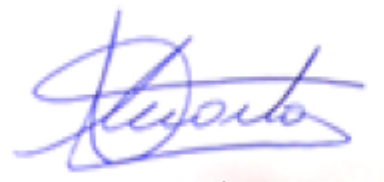
Acción correctiva inmediata:

- Se espera aviso del cliente para realizar el retiro, desde casa de cliente, del producto reclamando. Posterior a la llegada del producto a planta, se verificará que ocurrió esta vez.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se continuará con la acción de revisar uno a uno los sacos y repalletizar toda la Maltodextrina antes de salir a despacho, dejando evidencia fotográfica de las condiciones de salida del producto desde planta Promaiz.

- Se solicita al cliente poder verificar condiciones de recepción del producto en el punto de transferencia antes de enviarlo a destino final dado que la manipulación en el proceso de descarga y el nuevo proceso de carga del producto puede estar también aportando a la rotura de sacos.



Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

