



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 419

Isla de Maipo, 12 de Agosto 2022

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: GRANOTEC

Fecha: 04/08/2022

N° reclamo del cliente: 435

Producto: Almidón BH

Batch: 202207111800

Cantidad: 10.000 kilos

Formato: Bolsas 25 kilos

Cantidad devuelta: A la fecha no ha realizado devolución

Motivo:

- Cliente reclama que al pasar el almidón por malla tamiz se detecta presencia de costras oscuras de un tamaño considerable.

1.- Fotos del reclamo:





CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 419



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 419
---	-------------------------------------	-------------

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	Cantidad	Lote
11/07/2022	10.000Kilos	202207111800

Acción correctiva inmediata:

- Se retiene el producto que está en nuestra bodega y se le da destino industrial.
- Se solicita a cliente nos pueda enviar las costras encontradas en el producto, se revisa en microscopio y se observa que es almidón quemado.
- Se solicita a mantenimiento la revisión de equipos involucrados en envasado del producto. Se revisa tornillo sinfín y máquina envasadora. No se detectan puntos de roce u otros que pudiesen generar las costras encontradas. Independiente de lo anterior, se asume el hallazgo y por tal se define realizar el mantenimiento preventivo (apertura de equipos) cada dos meses.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Mantenimiento preventivo, cada dos meses, de los equipos involucrados en envasado de producto.



Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

