Isla de Maipo, 15 de Enero de 2020

CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

Antecedentes del Reclamo:

El cliente IANSA realiza reclamo el día 14-01-2020 por almidón nativo grado alimenticio de baja humedad lote 201911201806 el cual posee una cinta auto-adhesiva en el sellado superficial de la válvula ubicada al fondo del empaque, lo que causa dos inconvenientes en su planta:

- Se desprende esta cinta, y por tanto hay pérdida de almidón hacia el exterior
- Al momento de vaciar el almidón a la tolva este trozo de cinta auto-adhesiva cae en el interior de la tolva provocando contaminación.

Por tal motivo solicitan solucionar estos puntos para los próximos despachos. Cantidad de producto comprometido: 10.000 kg



Análisis del Reclamo:

Al realizar la revisión del reporte de trazabilidad obtenido vía SAP se encontró que el lote comprometido fue envasado en bolsas de poli-papel suministradas por el proveedor FORSAC del lote 2019102300003001824, pudiéndose observar que los dobleces propios de bolsa son gruesos lo cual eventualmente podría ocasionar fuga de producto; sin embargo dada la naturaleza de la bolsa (fondo pegado y valvulado) no posee ningún otro medio para su sellado que el proporcionado por

el volumen del propio producto y la presión ejercida por el resto de las bolsas que conforman el pallet .

Durante la revisión del reclamo con las áreas involucradas (Producción, Suministros y Bodega) se pudo identificar que otro cliente habitual (identificado por el reporte de trazabilidad comercial) tiene como exigencia que sus bolsas de almidón sean selladas con cinta auto-adhesiva. Por tal motivo el personal extendió esta acción para todo el lote (20.000 kg) sin considerar que este tipo de sellado pudiera ser inconveniente para IANSA.

Acción Correctiva Inmediata:

- Se obtiene informe de trazabilidad vía SAP para identificar el lote de bolsas utilizadas
- Se revisa historial de reclamos por este motivo
- Se revisan físicamente las bolsas de almidón baja humedad disponibles en bodega PPTT

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se enviará reclamo al proveedor FORSAC y se realizará seguimiento a las acciones correctivas propuestas. Se plantea cambio de proveedor para éstos materiales de empaque.

- Se acuerda que todo el almidón baja humedad fabricado en lo sucesivo debe estar libre de refuerzos con cinta adhesiva. Pudiendo ser aplicado de formar excepcional sólo al producto que así lo requiera según indicación expresa del cliente.

Gody Sosa Pérez
Jefe Control de Calidad

LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD
LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD Promaiz S.A.
PROMAIZ S.A.