PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 401

Isla de Maipo, 04 de Enero 2022

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: MALTEXCO

Fecha: 16/12/2021

N° reclamo del cliente: N/A

Producto: Maltodextrina

Batch: 202111263300 - 202111263301

Cantidad: 26.000 kilos

Formato: Bolsas de 25 kg.

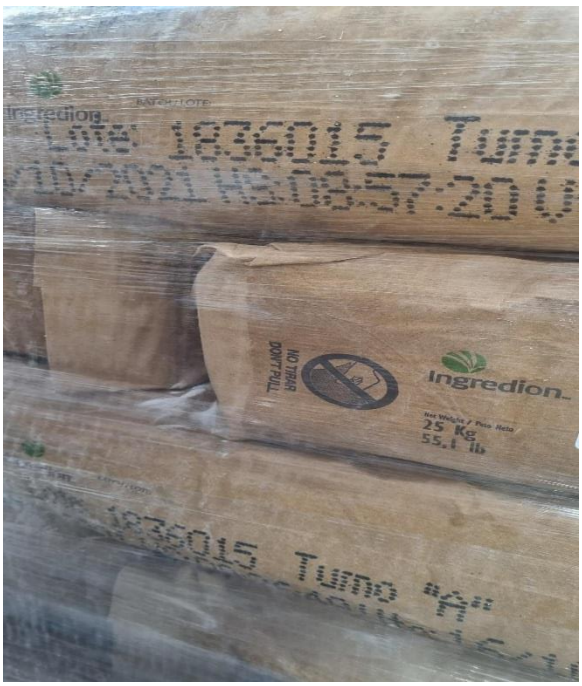
Cantidad devuelta: 14.225 kilos

Motivo:

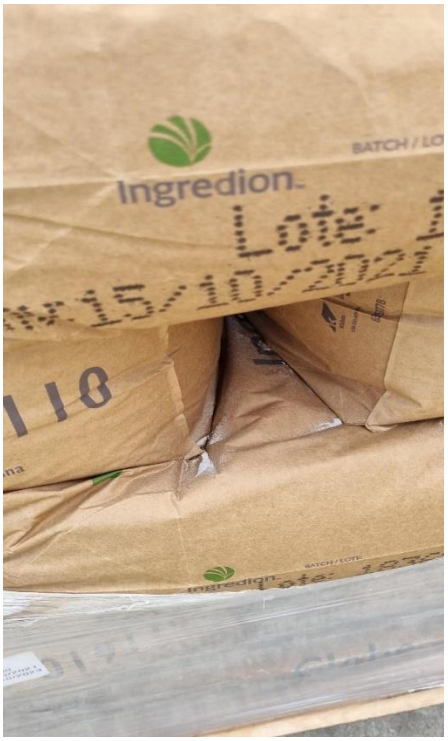
- Cliente reclama por fallas de envase en la Maltodextrina, se indica que gran parte del producto recibido presenta problemas.

Fotos del reclamo:





PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 401













PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 401

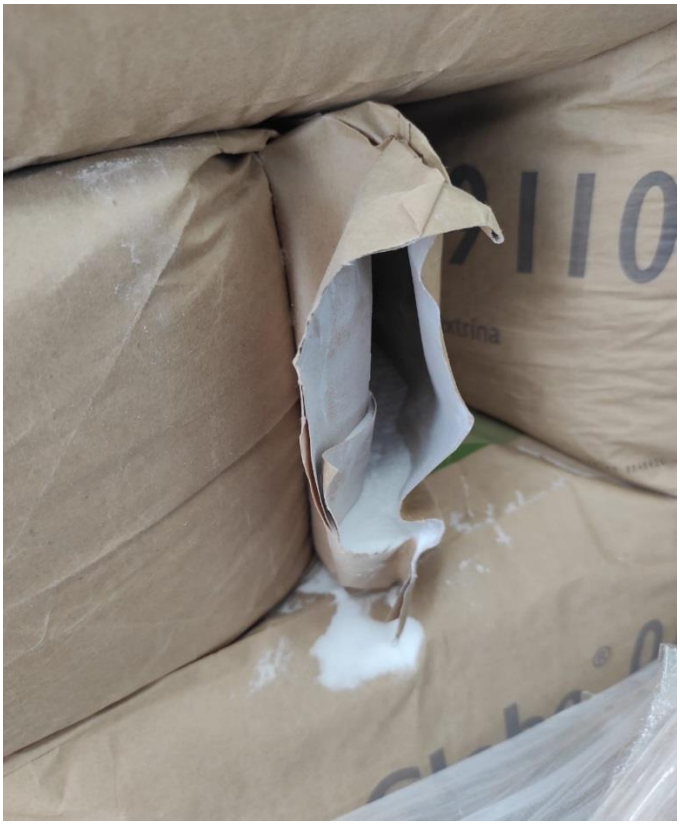
Análisis del Reclamo:

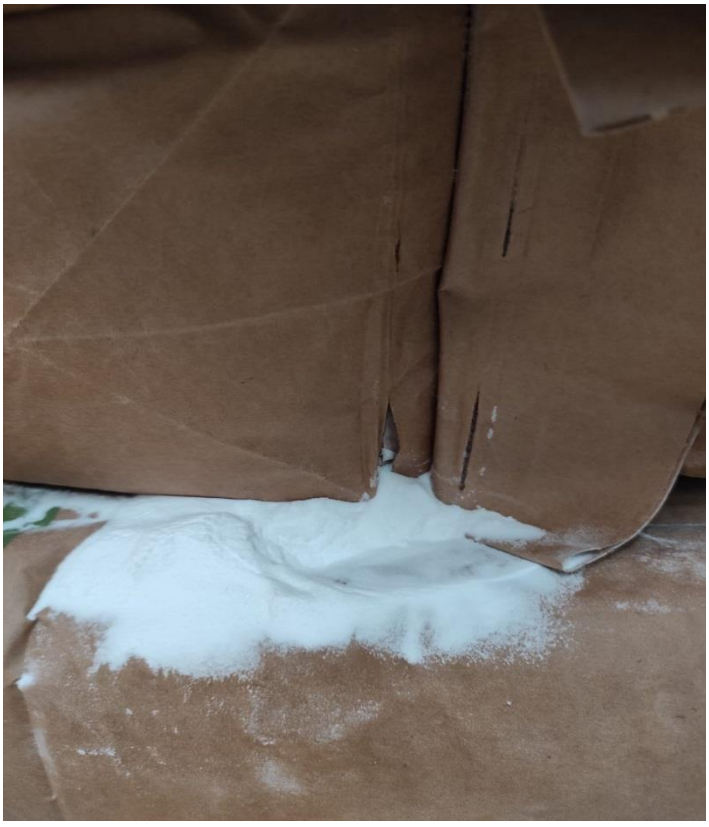
1.- Al revisar los antecedentes enviados por el cliente se verifica que los lotes involucrados corresponden a:

Fecha	**Cantidad**	**Lote**
26/11/2021	23.000 Kilos	202111263300
26/11/2021	3.000 kilos	202112263301

2.- Cliente solicita devolver 14.225 kilos de los 26.000 despachados dado que se presentan fugas por el envase y se detectan bolsas rotas.

El lunes 20/12/2021 se retira, desde cliente, el producto reclamado y se revisan uno por uno los sacos detectándose efectivamente fugas y roturas de sacos. Se incluyen fotos.





PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 401

Acción correctiva inmediata:

- Se realiza el retiro, desde casa de cliente, el producto reclamando.

- Se revisa uno a uno los sacos del producto devuelto, separando los sacos con fugas y/o sacos rotos.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se define revisar uno a uno los sacos, esto implica revisar y repalletizar toda la Maltodextrina antes de salir a despacho.



Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

