

## Kerly Crespín Mite

---

**De:** Denisse Vaque <dvaque@salicadelecuador.com.ec>  
**Enviado el:** jueves, 17 de junio de 2021 16:53  
**Para:** 'Tomas Chong Qui Esteves'; vlucas@salicadelecuador.com.ec  
**CC:** 'Lucciola Lopez'; 'Juan Parra'; 'Victor Anastacio'; 'Cinthia Pacheco'; 'Octavio Jaime'; 'Kerly Crespín Mite'  
**Asunto:** RE: Reclamo cliente, elemento extraño en Atún en aceite JUMBO, Jumbo Temuco, 05.06.21  
**Datos adjuntos:** Reclamo Cencosud CL - objeto extraño-signed.pdf; Trazabilidad codigo LP41YSL4.pdf

Buenas tardes:

Tomás,  
Adjunto carta con respuesta formal a reclamo e informe de evaluación de contramuestra, favor el envío y comunicación al Cliente.

Lucas,  
Favor su gestión con envío de soporte de acción correctiva

Saludos,  
Denisse Vaque C.

---

**De:** Victor Anastacio [mailto:vanastacio@salicadelecuador.com.ec]  
**Enviado el:** miércoles, 16 de junio de 2021 13:33  
**Para:** 'Cinthia Pacheco' <cpacheco@salicadelecuador.com.ec>; vlucas@salicadelecuador.com.ec; nvillegas@salicadelecuador.com.ec  
**CC:** ojaime@salicadelecuador.com.ec; jparra@salicadelecuador.com.ec; 'Tomas Chong Qui Esteves' <tchongqui@salicadelecuador.com.ec>; 'Kerly Crespín Mite' <cc\_asistencia@salicadelecuador.com.ec>; 'Lucciola Lopez' <llopez@salicadelecuador.com.ec>; 'Denisse Vaque' <dvaque@salicadelecuador.com.ec>  
**Asunto:** RE: Reclamo cliente, elemento extraño en Atún en aceite JUMBO, Jumbo Temuco, 05.06.21

Buenos días

Se comunica que lo evidenciado en foto enviada por el cliente trata de un ojo de pescado, se ha revisado las novedades de proceso de este día de producción sin encontrar novedad alguna relacionada al reclamo, sin embargo se pudo encontrar en correo adjunto que hubo comunicación desde el 15/07/2020 por novedad de falta de limpieza en canastillas o parrillas donde se estaba encontrando ojos de pescado los cuales se estaban incrustando en el lomo, siendo esto la posible causa del reclamo recibido

Saludos cordiales  
Victor A

---

**De:** Cinthia Pacheco [<mailto:cpacheco@salicadelecuador.com.ec>]  
**Enviado el:** lunes, 14 de junio de 2021 16:48  
**Para:** vlucas@salicadelecuador.com.ec; nvillegas@salicadelecuador.com.ec  
**CC:** ojaime@salicadelecuador.com.ec; Victor Anastacio <vanastacio@salicadelecuador.com.ec>; jparra@salicadelecuador.com.ec; Tomas Chong Qui Esteves <tchongqui@salicadelecuador.com.ec>; 'Kerly Crespín Mite' <cc\_asistencia@salicadelecuador.com.ec>; 'Lucciola Lopez' <llopez@salicadelecuador.com.ec>; Denisse Vaque <dvaque@salicadelecuador.com.ec>  
**Asunto:** RV: Reclamo cliente, elemento extraño en Atún en aceite JUMBO, Jumbo Temuco, 05.06.21  
**Importancia:** Alta

Buenas tardes

Se comunica el ingreso de un nuevo reclamo por presencia de objeto extraño.

**Cliente:** Cencosud Retail

**Marca:** Jumbo

Víctor Lucas/ Narciso Villegas, se solicita la revisión del reclamo, el análisis de causa y acciones correctivas y/o preventivas respectivas. /

Víctor Anastacio realizar lo indicado por Denisse Vaque.

Este correo tiene la finalidad de registrar en NQR. Formalizar la comunicación.

**Datos del artículo:**

**Artículo:** ATUN LOMITOS ACEITE JUMBO 104G DR

**Lote:** MS05/20S.40 SAM 02:41 LP41YSL4

**Fecha de elaboración:** 08/10/20

**Fecha de vencimiento:** 08/10/24

**Motivo de reclamo:**

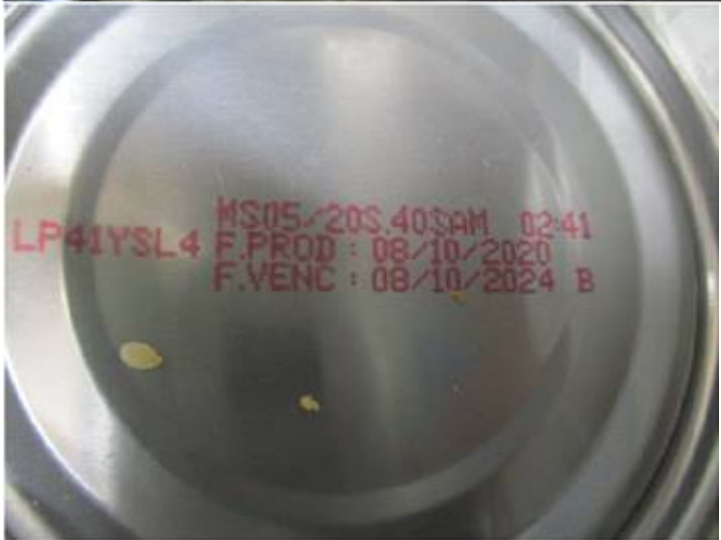
Clienta reclama porque el producto presenta un **elemento de consistencia dura**, en **forma circular y de coloración blanca**, su hijo la masticó y consumió e indica que el **producto le hizo mal y está con dolor de estómago**.

**Información adicional:**

**Motivo de la reclamación** Contaminación Física (partículas extrañas)

**Observaciones Generales**

Se revisa producto que trajo la clienta y al parecer es una ojo de pescado. Se revisó en venta mismo producto pero con diferente fecha. y no se detectó ningún elemento extraño. Se derivará a proveedor, ya que la clienta solicita una respuesta formal.



Atentamente,  
Cynthia Pacheco

---

**De:** Denisse Vaque [<mailto:dvaque@salicadelecuador.com.ec>]

**Enviado el:** lunes, 14 de junio de 2021 15:27

**Para:** 'Octavio Jaime' <[ojaime@salicadelecuador.com.ec](mailto:ojaime@salicadelecuador.com.ec)>; 'Victor Anastacio' <[vanastacio@salicadelecuador.com.ec](mailto:vanastacio@salicadelecuador.com.ec)>

**CC:** 'Luciola Lopez' <[llopez@salicadelecuador.com.ec](mailto:llopez@salicadelecuador.com.ec)>; 'Juan Parra' <[jparra@salicadelecuador.com.ec](mailto:jparra@salicadelecuador.com.ec)>; 'Tomas Chong Qui Esteves' <[tchongqui@salicadelecuador.com.ec](mailto:tchongqui@salicadelecuador.com.ec)>; 'Cinthia Pacheco'

<[cpacheco@salicadelecuador.com.ec](mailto:cpacheco@salicadelecuador.com.ec)>; 'Maria Fernanda Macias' <[mmacias@salicadelecuador.com.ec](mailto:mmacias@salicadelecuador.com.ec)>

**Asunto:** RV: Reclamo cliente, elemento extraño en Atún en aceite JUMBO, Jumbo Temuco, 05.06.21

**Importancia:** Alta

Buenas tardes:

Octavio,

Para revisión se adjunta reclamo de la marca Jumbo del cliente Cencosud Retail, por motivo de la presencia de un elemento de consistencia dura, en forma circular y de coloración blanca.

Favor realizar su posible análisis de la causa raíz y establecimiento de acciones.

Victor,

Favor su gestión con evaluación de contramuestra e informe de novedades durante el proceso.

Saludos,

Denisse Vaque C.

---

**De:** Tomas Chong Qui Esteves [<mailto:tchongqui@salicadelecuador.com.ec>]

**Enviado el:** lunes, 14 de junio de 2021 15:05

**Para:** 'Cinthia Pacheco' <[cpacheco@salicadelecuador.com.ec](mailto:cpacheco@salicadelecuador.com.ec)>; 'Lucciola Lopez' <[llopez@salicadelecuador.com.ec](mailto:llopez@salicadelecuador.com.ec)>; 'Denisse Vaque' <[dvaque@salicadelecuador.com.ec](mailto:dvaque@salicadelecuador.com.ec)>

**Asunto:** RV: Reclamo cliente, elemento extraño en Atún en aceite JUMBO, Jumbo Temuco, 05.06.21

**Importancia:** Alta

Estimadas,

Por favor su ayuda con este reclamo.

Saludos,

Tomás

---

**De:** Figueroa Valenzuela, Viviana Andrea [<mailto:viviana.figueroavalenzuela@cencosud.cl>]

**Enviado el:** martes, 8 de junio de 2021 10:26

**Para:** [tchongqui@salicadelecuador.com.ec](mailto:tchongqui@salicadelecuador.com.ec); [icarrillo@salicadelecuador.com.ec](mailto:icarrillo@salicadelecuador.com.ec); [ralvarez@salicadelecuador.com.ec](mailto:ralvarez@salicadelecuador.com.ec); [mrizzo@salicadelecuador.com.ec](mailto:mrizzo@salicadelecuador.com.ec); [cyagual@salicadelecuador.com.ec](mailto:cyagual@salicadelecuador.com.ec); [mbarchi@salicadelecuador.com.ec](mailto:mbarchi@salicadelecuador.com.ec)

**CC:** Korenblit Olave, Rodrigo <[rodrigo.korenblit@cencosud.cl](mailto:rodrigo.korenblit@cencosud.cl)>; Van Heeswijk Tapia, Daniel <[daniel.vanheeswijk@cencosud.cl](mailto:daniel.vanheeswijk@cencosud.cl)>; Miranda Olcay, Christian <[christian.miranda@cencosud.cl](mailto:christian.miranda@cencosud.cl)>; Rivera Cornejo, Paulina <[paulina.riveracornejo@cencosud.cl](mailto:paulina.riveracornejo@cencosud.cl)>; Zuniga Chimenti, Gustavo <[Gustavo.zunigachimenti@cencosud.cl](mailto:Gustavo.zunigachimenti@cencosud.cl)>; Ponte, Mariana <[Mariana.Ponte@cencosud.cl](mailto:Mariana.Ponte@cencosud.cl)>; Lovisolo, Stephanie Vanina <[stephanie.lovisolo@cencosud.cl](mailto:stephanie.lovisolo@cencosud.cl)>; Aguayo Bustamante, Jessica <[jessica.aguayo@cencosud.cl](mailto:jessica.aguayo@cencosud.cl)>; Valdes Fernandez, Juan Pablo <[juan.valdes@cencosud.cl](mailto:juan.valdes@cencosud.cl)>; Retamal Arenas, Freddy <[freddy.retamalarenas@cencosud.cl](mailto:freddy.retamalarenas@cencosud.cl)>; Venegas Rojas, Alejandra <[alejandra.venegas@jumbo.cl](mailto:alejandra.venegas@jumbo.cl)>

**Asunto:** RV: Reclamo cliente, elemento extraño en Atún en aceite JUMBO, Jumbo Temuco, 05.06.21

**Importancia:** Alta

Estimado proveedor, buen día.

Informo reclamo de Jumbo Temuco, por presencia de materia extraña en **ATUN LOMITOS ACEITE JUMBO 104G DR** (Lote: MS05/20S.40 SAM 02:41 LP41YSL4 Elaboración: 08/10/20 Vencimiento: 08/10/24). Se adjuntan fotografías.

Por favor revisar la información y enviar respuesta formal para entregar a cliente.

Gracias.

Saludos,

**Viviana Figueroa Valenzuela**

Aseg de Calidad MMPP Regional

Gerencia de Negocios Marcas Propias

**Cencosud Chile**

Av. Kennedy #9001 • 4° Piso • Las Condes • Stgo

Cel +569 61286204

---

**De:** Madariaga Blanco, Marcia

**Enviado el:** sábado, 05 de junio de 2021 15:25

**Para:** LSTC\_ACA\_MARCAS\_PROPIAS <[LSTC\\_ACA\\_MARCAS\\_PROPIAS\\_CHILE@cencosud.cl](mailto:LSTC_ACA_MARCAS_PROPIAS_CHILE@cencosud.cl)>

**CC:** Cheuquepan Nahuelhual, Ana Maria <[ana.cheuquepan@jumbo.cl](mailto:ana.cheuquepan@jumbo.cl)>; Arellano Cuevas, Yenniffer <[yenniffer.arellano@jumbo.cl](mailto:yenniffer.arellano@jumbo.cl)>

**Asunto:** Reclamo cliente, elemento extraño en Atún en aceite JUMBO, Jumbo Temuco, 05.06.21

Estimados,

Junto con saludar, se informa reclamo de cliente quien solicita una respuesta formal, ya que compró un atún en aceite marca JUMBO, y en su interior había un elemento extraño, de forma circular, dura y blanca. Su hijo fue el que masticó el producto y presenta dolores estomacales.

Por lo visto es un ojo de pescado, pero ella necesita una respuesta.

Atte.

**MARCIA MADARIAGA BLANCO**

Aseguramiento de Calidad

Jumbo Temuco

Av. Alemania 0671 • Temuco

Teléfono: +56 45 2 297861 • Anexo 506 461



Antes de imprimir, piense en el MEDIO AMBIENTE

---

**AVISO LEGAL:**

Este mensaje es confidencial y contiene información amparada por el secreto profesional. Si usted ha recibido este e-mail por error, por favor infórmenos inmediatamente respondiendo a este e-mail y luego elimínelo de su sistema. El contenido de este mensaje no deberá ser copiado ni divulgado a ninguna persona.

**AVISO LEGAL:**

Esta mensagem é confidencial e contém informações legalmente privilegiadas. Se você recebeu este e-mail por engano, por favor, informe-nos imediatamente respondendo a este e-mail e, em seguida, exclua-o do seu sistema. O conteúdo desta mensagem não deve ser copiado ou divulgado a qualquer pessoa.

**LEGAL NOTICE:**

This e-mail is confidential and contains legally privileged information. If you have received this e-mail by mistake, please notify us immediately by responding to this e-mail and then delete it from your system. You should not copy this message or disclose its contents to anyone.