

Posorja, Mayo 31 de 2021

CLP1460521

Sra.
Jone Azpiroz
España

Estimado cliente,

En relación al reclamo presentado por "Informaros que desde el almacén nos informan que las etiquetas no son legibles:

El 19/04/21 recibimos el contenedor TCNU6793313 310166000 A CLARO NATURAL 12XRO-160 CAMPOS (factura 6640) y el 20/04/21 CMAU7545265 320370500 CH ATUN NATURAL 24XRO-370 CARREFOUR DISC (factura 6638) y en ambos contenedores las etiquetas eran poco legibles. Además en CMAU7545265 320370500 CH ATUN NATURAL 24XRO-370 CARREFOUR DISC hemos detectado que el lote indicado en la etiqueta pallet de Ecuador no coincide el lote indicado en las etiquetas de las cajas en uno de los pallets (se indica en la foto 32037500 etiq). En concreto este pallet lleva 16 cajas del lote acabado de 2 y 8 cajas del lote acabado en 3.

El 30/04/21 se recepciono el contenedor MSMU7979920 y ha llegado con las etiquetas de pallet ilegibles para las pistolas del producto 320370500 CH ATUN NATURAL 24XRO-370 CARREFOUR DISC. Como en el anterior contenedor, el código EAN 128 es correcto, pero el escáner no puede leer el código de barras de la etiqueta pallet. Hemos re etiquetado toda la partida ya que este producto no lleva etiqueta de caja.

Realizada la revisión de lo detectado en destino con las áreas involucradas del reclamo recibido, comunicamos lo siguiente:

- En la reclamación del contenedor TCNU6793313 y contenedor MSMU7979920, se revisó la elaboración de los tickets detectando desgaste en cabezal de impresora de tickets que ocasiona que cada ciertos tickets deje un espacio en blanco entre las barras poco detectable a la vista y causando el error en la lectura del escáner.
- En la reclamación del contenedor CMAU7545265 posiblemente la causa es la falta de revisión en el momento de colocar los tickets de los clientes por parte del personal operativo.

Como acción correctiva realizaremos:

- Cambiar frecuencia de mantenimiento de la impresora de código de barras.
- Aumentar la frecuencia de comprobaciones de lectura de códigos de barra de tickets de cliente.
- Reforzar la revisión y verificación en la colocación de tickets de los clientes.

Lamentamos los inconvenientes presentados y aprovechamos la presente para reiterar nuestro deseo de servicio, quedamos a su disposición para resolver cualquier duda adicional que se presente al respecto.

Atentamente,

Lucciola López
Jefe de Calidad

cc: archivo