

Posorja, Mayo 31 de 2021

CLP1450521

Sra.
Jone Azpiroz
España-.

Estimado cliente,

En relación al reclamo presentado por "El siguiente CT MSMU7659948 ha tenido las siguientes incidencias:

1. Packing list erróneo:
 - del art. 310086051 VENT A C A OLIVA 25XOL-120 CAMPOS llega mercancía del lote LS21019BOVS que no está en el PL.
2. Algunas etiquetas no se pueden leer (adjuntamos video ejemplo). Daríamos entrada con etiqueta caja.
3. La mercancía del pallet no coincide con los lotes indicados en las etiquetas.
4. Mismo lote mezclado en varios pallets.

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

- En las reclamaciones 1 y 3 se revisó la cantidad embarcada frente a la cantidad producida sin encontrar diferencias, sin embargo posiblemente la causa sea una falta de revisión en el momento de la unificación de códigos en un pallet.
- En la reclamación 2 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 causando el error en la lectura del escáner.
- En la reclamación 4, el detectar un mismo lote con varios tickets de pallets es debido a la separación e identificación de las cajas de diferentes referencias de materia prima.

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 en la unificación de pallets de Ventrescas.

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