

## Kerly Crespín Mite

---

**De:** Cinthia Pacheco <cpacheco@salicadelecuador.com.ec>  
**Enviado el:** miércoles, 9 de junio de 2021 16:04  
**Para:** ojaime@salicadelecuador.com.ec; Victor Anastacio  
**CC:** 'Lucciola Lopez'; jparra@salicadelecuador.com.ec; Marlon Barchi; 'Richard Alvarez'; 'Kerly Crespín Mite'; Denisse Vaque  
**Asunto:** RV: Reclamo Consumidor N°75 (NC38): Color extraño Atun San José - Salica // Orizon 2021  
**Datos adjuntos:** RNCP 38 - Atún al natural SJ 140g - Reclamo Cliente N°75 ( 26-04-2021) Sálida del Ecuador.docx

Buenas tardes

Se comunica el ingreso de un nuevo reclamo

**Octavio/Víctor** canalizar según lo indicado en correo de Denisse, este correo tiene la finalidad de formalizar el ingreso en la plataforma NQR y el direccionamiento de la revisión. Favor comunicar los resultados de la revisión de cada uno.

**Cliente:** Orizon

**Marca:** San José

Se solicita la revisión del reclamo, el análisis de causa y acciones correctivas y/o preventivas respectivas.

**Fecha No Conformidad** 26-04-2021

**Insumo / Materia prima / Producto** Atún al Natural 140/91 gramos

**Cantidad reclamada** 1 unidad

**Fecha de elaboración** 30-11-2018

**Lotes de producción** LN48SNL5

**N° Guía de despacho** N/A

**El proveedor tiene 10 días hábiles para dar respuesta de la No Conformidad**

**Motivo:**

Cliente reclama, presencia de atún en mal estado (negro)

## Cliente reclama, presencia de atún en mal estado (negro)



Gracias por la atención prestada.

Atentamente,  
Cynthia Pacheco

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

**Enviado el:** martes, 8 de junio de 2021 12:00

**Para:** 'Octavio Jaime' <ojaime@salicadelecuador.com.ec>; 'Victor Anastacio' <vanastacio@salicadelecuador.com.ec>

**CC:** 'Lucciola Lopez' <llopez@salicadelecuador.com.ec>; 'Juan Parra' <jparra@salicadelecuador.com.ec>; 'Marlon Barchi' <mbarchi@salicadelecuador.com.ec>; 'Cynthia Pacheco' <cpacheco@salicadelecuador.com.ec>; 'Richard Alvarez' <ralvarez@salicadelecuador.com.ec>

**Asunto:** RV: Reclamo Consumidor N°75 (NC38): Color extraño Atun San José - Salica // Orizon 2021

Buenos días Octavio,

Para revisión se adjunta reclamo de la marca San Jose del cliente Orizon, por motivo de la presencia de color extraño en el contenido de una conserva.

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:** Marlon Barchi [<mailto:mbarchi@salicadelecuador.com.ec>]

**Enviado el:** martes, 8 de junio de 2021 11:51

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

**CC:** [jparra@salicadelecuador.com.ec](mailto:jparra@salicadelecuador.com.ec); Richard Alvarez <[ralvarez@salicadelecuador.com.ec](mailto:ralvarez@salicadelecuador.com.ec)>

**Asunto:** RV: Reclamo Consumidor N°75 (NC38): Color extraño Atun San José - Salica // Orizon 2021

Hola Luciola

Por favor ver reclamación y contestar

Saludos,



---

**De:** Maria Jose Brito <[mariajose.brito@orizon.cl](mailto:mariajose.brito@orizon.cl)>

**Enviado el:** martes, 8 de junio de 2021 10:40

**Para:** Marlon Barchi <[mbarchi@salicadelecuador.com.ec](mailto:mbarchi@salicadelecuador.com.ec)>; C. Rodrigo Baratta Lepe <[rbaratta@barattadl.com](mailto:rbaratta@barattadl.com)>

**CC:** Isabel Saray Saldivia <[isabel.saray@orizon.cl](mailto:isabel.saray@orizon.cl)>; Andrea Castro Hillebrand <[andrea.castro@orizon.cl](mailto:andrea.castro@orizon.cl)>; Klaus Holzhauser <[klaus.holzhauser@orizon.cl](mailto:klaus.holzhauser@orizon.cl)>; Susan Neira Pozas <[susan.neira@orizon.cl](mailto:susan.neira@orizon.cl)>

**Asunto:** Reclamo Consumidor N°75 (NC38): Color extraño Atun San José - Salica // Orizon 2021

**Buen Dia Marlon,** como estan?

La semana pasada recibimos un reclamo de consumidor donde nos indican la presencia de color extraño en el contenido de una conserva de Atun San Jose.

En base a esto, adjunto no conformidad con los detalles.

Favor agradecemos realizar investigación y entregar informe con causa/raíz, acciones correctivas y planes de acción con respectivas fechas, para evitar que vuelva a suceder y dar cumplimiento al cierre en un plazo de 10 días hábiles máximo.

Quedamos atentos a sus comentarios.

Saludos y muchas gracias,

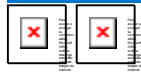


**MARÍA JOSÉ BRITO TAPIA**  
Senior Trading Assistant

M: [mariajose.brito@orizon.cl](mailto:mariajose.brito@orizon.cl)

T1: +56 9 8754 1561

T2: +56 2 2476 4195  
Av. El Golf 150, piso 8,  
Las Condes, Santiago, Chile.  
[www.orizon.cl](http://www.orizon.cl) [www.lamesadetodos.cl](http://www.lamesadetodos.cl)



El lun, 26 abr 2021 a las 12:00, Andrea Castro Hillebrand (<[andrea.castro@orizon.cl](mailto:andrea.castro@orizon.cl)>) escribió:

Estimados

Adjunto RNCP N°38, Reclamo Cliente N° 75, Proveedor Sálca del Ecuador, por presencia de atún en mal estado (negro).

Favor para su gestión  
Saludos Cordiales

## ANDREA CASTRO HILLEBRAND

Monitora de Calidad Trading



M: [andrea.castro@orizon.cl](mailto:andrea.castro@orizon.cl)

T: +56412507200

Pedro Aguirre Cerda 719, Lo Rojas  
Coronel, Chile.

[www.orizon.cl](http://www.orizon.cl) [www.lamesadetodos.cl](http://www.lamesadetodos.cl)



El sáb, 24 abr 2021 a las 19:30, <[reclamos@orizon.cl](mailto:reclamos@orizon.cl)> escribió:

Estimada Isabel

Se le ha asignado el reclamo N° 75 con los siguientes antecedentes:

Reclamo ingresado por: Yerty González

### CLIENTE

Tipo de Cliente: Consumidor Final

Tipo de Mercado: Nacional

Nombre Cliente: Javiera Lobos

RUT / DNI / N° Cliente: undefined

### PRODUCTO

Línea de Proceso: Conserva

Especie / Materia Prima: Atún

Producto: Conservas atún

Marca: San José

Planta elaboradora: Trading

Lotes de producción: LN48SNL5

Fecha de producción: 30/11/2018

Fotos Adjuntas: <https://drive.google.com/open?id=1Y57v7Taruzy2c0fIXEias3cuqPf5PrNI>,  
<https://drive.google.com/open?id=1KHrHBDKCZtANOBaf1mR-tiPgdyDli376>,  
<https://drive.google.com/open?id=1yS0sxzrHVELHcLDwR8-MuMBtkwXTw66E>

DESCRIPCIÓN RECLAMO

CATEGORÍA: Calidad de Producto

Calidad del producto: Calidad Comercial

Físico o Químico:

Calidad Comercial: atun en mal estado (negro)

Cuerpos extraños:

Inocuidad:

Organoléptico:

Envase y Embalaje:

Rotulación incompleta:

Envase dañado:

Error en rotulación/ etiqueta:

Envase sucio:

Vida útil:

Logística:

Producto no corresponde:

Daño por transporte:

Detalles del reclamo:

¿Incluye muestras?: No

Reclamo cliente: <https://drive.google.com/open?id=1AndhWr9KTYaFfpElqMIOoR88eTs6z774>,  
[https://drive.google.com/open?id=17d\\_D6kUwvl-X2MT\\_RC82n1XskAeTXzI2](https://drive.google.com/open?id=17d_D6kUwvl-X2MT_RC82n1XskAeTXzI2),  
[https://drive.google.com/open?id=1LZsirv4XwFa\\_S216vygGNijQOopf-eMC](https://drive.google.com/open?id=1LZsirv4XwFa_S216vygGNijQOopf-eMC)

Para aceptar o rechazar este reclamo, ingrese a la siguiente dirección:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfht8lrSv2bFEI8bp4m3s\\_2QeJU19g4gytq3ZK9V57MOuyJhg/viewform?edit2=2\\_ABaOnudCuTaikgIRnt7rQeLaaPjDwmWypYdmvp2EEFIDnS0ZBChOnyt0b4jAfjYsvQF9SB0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfht8lrSv2bFEI8bp4m3s_2QeJU19g4gytq3ZK9V57MOuyJhg/viewform?edit2=2_ABaOnudCuTaikgIRnt7rQeLaaPjDwmWypYdmvp2EEFIDnS0ZBChOnyt0b4jAfjYsvQF9SB0)

Muchas gracias,

Plataforma Gestión de Reclamos Orizon