

 <b>CALFERQUIM S.A.S</b> CALES Y FERTILIZANTES QUÍMICOS	<b>RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS</b> SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		SC
	CODIGO: RC-SI09	VERSIÓN: 0	SS

<b>RECLAMACIÓN N°</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>FECHA</b>
<b>RC002</b>	ALFAGRO DISTRIBUCIONES S.A.S.	RCP: 23/07/2024
<b>MOTIVO DE RECLAMACIÓN</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> Calidad Producto <input type="checkbox"/> Despacho <input type="checkbox"/> Cantidades <input type="checkbox"/> Peso <input type="checkbox"/> Transporte <input type="checkbox"/> Documental <input type="checkbox"/> Calidad en el Servicio		

<b>REPORTE DE LA SITUACIÓN NO CONFORME</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SOPORTE FOTOGRÁFICO</b>
<p>El 14 de junio de 2024, se despachó a la empresa ALFAGRO DISTRIBUCIONES S.A.S. :</p> <p><b>Remisión N°019489:</b> 160 sacos de la mezcla física Fórmula Especial Alfagro Siembra IO 30 IO + EM + Corg de cincuenta (50) kilogramos cada uno.</p> <p>Este despacho obedeció al lote N°155220524</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, el cliente ha expresado su inconformidad con el producto debido a la presencia de polvillo de carbón y partículas de carbón de más de 3 cm.</p>	

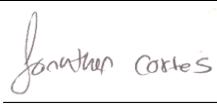
#### **DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS QUE ORIGINARON EL PROBLEMA**

Se realizó un seguimiento detallado desde el área de producción hasta el proceso de embalaje y almacenamiento. Se observó que la materia prima Raifos 20, utilizada para fabricar el producto Alfagro Siembra IO-30-IO + EM, presentó una situación atípica en el proceso de fabricación; algunos big bags (contenedores de materia prima) de este lote sufrieron roturas debido a que el producto interno (Raifos 20) tenía una temperatura más alta de lo normal, lo que provocó que el producto migrara fuera de los Bigs-Bags afectando parte de la estiba de madera que sostenían el material FIBC, y generando residuos de carbón, al recoger el producto derramado, el personal no se percató de separar el material carbonizado del Raifos 20.

#### **PLAN DE ACCIÓN**

Teniendo en cuenta los hallazgos que dieron origen a la no conformidad reportada por el cliente, la organización adoptará las siguientes medidas de control:

- 1) Desde el área de producción se seguirá inspeccionando y vigilando los procesos de producción para evitar que se repitan nuevamente estos inconvenientes.
- 2) Desde el área de bodega se asegurará la separación y acondicionamiento de productos terminados que presenten altas temperaturas, dando un manejo adecuado y estandarizando las medidas que evitarán que la situación vuelva a presentarse.
- 3) Se llevará a cabo una sensibilización a todo el personal en operación para que se garantice la calidad del producto y se instaure la vigilancia sobre todas las fases del proceso.

<b>DOCUMENTOS DE RESPALDO</b>	N/A	
<b>REPOSICIÓN O COMPENSACIÓN</b>	Se realizará reposición de ocho (8) sacos del producto Alfagro Siembra IO-30-IO + EM	 <b>JONATHAN CORTES</b> Analista de Calidad