





|  |  |   |               |
|--|--|---|---------------|
|   | RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS<br>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL   |   | SC            |
|  |  |   | SS            |
| CODIGO: RC-SI09  |  | VERSIÓN: 0  |               |
| RECLAMACIÓN N°   | CLIENTE  | FECHA   | RCP 1/08/2024 |
| RC003  | CIAMSA S.A.S.  | RTA 2/08/2024   |               |
| MOTIVO DE RECLAMACIÓN  |  |   |               |
| <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   |  |   |               |
| REPORTE DE LA SITUACIÓN NO CONFORME  |  |   |               |
| DESCRIPCIÓN  |  | SOPORTE FOTOGRAFICO   |               |
| <p>El 29 de julio de 2024, se despachó a la empresa CIAMSA S.A.S.:<br/><b>Remisión N°019841:</b> 10 big bags de Núcleo 4 de mil (1000) kilogramos cada uno.</p> <p>Este despacho obedeció al lote <b>N°65-290724</b></p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, el cliente ha expresado su inconformidad con el producto debido a la presencia de partículas de plástico específicamente en los Big Bags de color amarillo que dicen "POLYPROPYLENE".</p>  |  | <br> |               |
| DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS QUE ORIGINARON EL PROBLEMA   |  |   |               |
| <p>Se realizó un seguimiento detallado en el área de almacenamiento de empaques, donde se muestrearon diez (10) big-bags, encontrándose que efectivamente todos los sacos revisados contenían residuos de polipropileno, mismos que se mezclaron con el producto en reclamación.</p> <p>La presente situación se presenta tras el uso de sacos de segundo uso que no son inspeccionados en su totalidad por el personal de planta, situación que evidentemente se corregirá de inmediato.</p>  |  |   |               |
| PLAN DE ACCIÓN   |  |   |               |
| <p>Teniendo en cuenta los hallazgos que dieron origen a la no conformidad reportada por el cliente, la organización adoptará las siguientes medidas de control:</p> <p>1. Desde el área de almacenamiento y producción se continuará con la inspección y el sacudido del material FIBC, realizando una revisión detallada. Se implementarán procedimientos adicionales para asegurar que todos los big bags sean revisados minuciosamente antes de su uso, y se establecerán controles más estrictos para detectar y evitar la contaminación de los big bags con material plástico u otras sustancias.</p> |  |   |               |
| DOCUMENTOS DE RESPALDO   | N/A  |   |               |
| REPOSICIÓN O COMPENSACIÓN  | Se realizará la reposición de diez (10) big bags de Núcleo 4 que contenían contaminantes externos (bolas plásticas de polipropileno) por el mismo producto en óptimas condiciones. |   |               |
|  |  | <br>JONATHAN CORTES<br>Analista de Calidad   |               |