

	RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		SC
	CODIGO: RC-SIO9		VERSIÓN: 0
RECLAMACIÓN N° <b>RC004 - RC005</b>	CLIENTE ABONOS PACANDE	FECHA RCP: 1/08/2024 RTA: 9/08/2024	
MOTIVO DE RECLAMACIÓN			
<input checked="" type="checkbox"/> Calidad Producto <input type="checkbox"/> Despacho <input checked="" 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 31 de julio de 2024, se despachó a la empresa ABONOS PACANDE el siguiente pedido:</p> <p><b>Remisión N° 019865:</b> 212 sacos de la mezcla física 25-4-24, con un peso de cincuenta (50) kilogramos cada uno. Este despacho corresponde al lote N° 82310724.</p> <p>El 02 de Agosto de 2024, se despachó a la empresa ABONOS PACANDE el siguiente pedido:</p> <p><b>Remisión N° 019881:</b> 200 sacos de la mezcla física 25-4-24, con un peso de cincuenta (50) kilogramos cada uno. Este despacho corresponde al lote N° 82300724.</p> <p>El cliente ha expresado su inconformidad con el producto debido a la falta de homogeneidad. Nos ha informado que la mezcla no corresponde a las especificaciones, ya que algunos sacos contienen principalmente nitrógeno (urea), otros contienen gran parte de potasio (KCL), y algunos sacos presentan núcleo (DAP). Además, el cliente, ha observado una falta total de 4 kg en aproximadamente 100 sacos destapados.</p>			
DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS QUE ORIGINARON EL PROBLEMA			
<p>Hemos llevado a cabo una revisión exhaustiva del proceso de producción y del lote enviado, confirmamos que nuestro producto está formulado para cumplir con las especificaciones establecidas, incluyendo la mezcla de nitrógeno (urea), potasio (KCL) y fósforo (DAP). No obstante, hemos identificado que la falta de homogeneidad experimentada pudo deberse a un error humano en el proceso de mezclado, sobre el cual trabajaremos para corregir.</p> <p>En cuanto a la falta de 4 kg en aproximadamente 100 sacos, hemos revisado nuestros equipos en donde se realizó el pesaje del producto, confirmando que se encuentran debidamente calibrados por parte de nuestro proveedor externo; en ese sentido recomendamos también realizar verificación de sus equipos de pesaje para lograr la identificación de la falla que esta provocando esta discrepancia en los pesos del producto.</p>			
PLAN DE ACCIÓN			
<p>Teniendo en cuenta los hallazgos que dieron origen a la no conformidad reportada por el cliente, queremos compartir las medidas de control que estamos implementando para prevenir problemas similares en el futuro:</p> <p><b>1. Implementación de Procedimientos de Inspección Más Rigurosos:</b> Estableceremos inspecciones más detalladas y frecuentes en cada etapa del proceso de producción y mezcla. Esto incluye la verificación del contenido y la uniformidad de cada saco antes de su embalaje.</p> <p><b>2. Refuerzo del personal:</b> Definir la participación de una persona adicional en el proceso, para asegurar que las condiciones de calidad en el producto se validan en proceso y antes de su liberación, permitiendo tomar medidas oportunas, en los casos en los cuales que identifiquen desviaciones en los requerimientos del producto.</p> <p><b>3. Reinducción a Procesos:</b> Es pertinente proceder con inducciones focalizadas en las diferentes fases del proceso de fabricación, con lo cual se garantiza la realización de un feedback que asegure la estandarización en los procesos.</p> <p><b>4. Reforzamiento de la exigencia en el uso de Pesas Patrón:</b> Para fortalecer el proceso de verificación interna en el pesaje, se determinará una inspección diaria preoperacional con ayuda de las pesas patron en todos los equipos que intervienen en el proceso.</p> <p>Estas acciones están orientadas a mejorar la calidad y fiabilidad de nuestros productos y servicios. Agradecemos sinceramente su comprensión y estamos comprometidos a resolver cualquier problema para recuperar su confianza en nuestro servicio.</p>			
DOCUMENTOS DE RESPALDO	Certificado de Calibración Bascula N°0464		 <b>JONATHAN CORTES</b> Analista de Calidad
	Fotografía de Verificación interna Bascula N°0464		
REPOSICIÓN O COMPENSACIÓN	N/A		