PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 384

Isla de Maipo, 10 de Agosto 2021

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: PATRICIO GAMBOA

Fecha: 03/05/2021

N° reclamo del cliente: N/A

Producto: Jarabe de Fructosa

Batch: 202104083200

Cantidad: 1.300 kilos

Formato: Cuñetes

Cantidad devuelta: 100 kilos

Motivo:

- Un cuñete del producto despachado generó, de acuerdo a lo informado por el cliente, mortandad de abejas.

Fotos del reclamo:

1.- Producto despachado

Foto indicante lote de Fructosa despachado y foto de cuñete que generó problemas en cliente.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 384

2.- Mortandad de abejas

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 384

3.- Certificado de calidad

Certificado Nº: 09082021 -1225

PROMAIZ

CERTIFICADO DE CALIDAD

FRUCTOSA DE MAIZ CUÑETE 100KG

PRODUCTO	FRUCTOSA DE MAIZ CUÑETE 100KG	CLIENTE	CLIENTE VENTA CON BOLETA
LOTE	202104083200	CANTIDAD	1.300,00
FECHA INGRESO	27/04/2021	Nº GUIA	10.091

ANALISIS

Fisicoquimico	Especificaciones	Resultados
º Brix	Min. 74.8	75,00
% Solidos	76.5 - 77.5	77.00
Color, RBU	Max. 20	
pH	3.3 - 4.5	3,80
Conductividad, μs/cm	Max. 70	9,8
ppm SO2	Max 10	1,00
Microbiológico		
Recuento Total, UFC/g	200 Máx.	<10
Hongos, UFC /g	Máx. 10	<10
Levaduras, UFC/g	Máx. 10	<10
Coliformes Totales, NMP /g	< 0.3	
Coliformes Fecales, NMP /g	< 0.3	<0,3
E. Coli, NMP/g	Ausente	Ausente
Salmonella,sp, P/A en 25g	Ausente	Ausente
Cromatografico	**Especificaciones**	**Resultados**
% Fructuosa	55.0 - 58,0	55,47
% Dextrosa	38.0 - 42.0	40.00

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 384

PROMAIZ

CERTIFICADO DE CALIDAD

FRUCTOSA DE MAIZ CUÑETE 100KG

PRODUCTO	FRUCTOSA DE MAIZ CUÑETE 100KG	CLIENTE	CLIENTE VENTA CON BOLETA
LOTE	202104083200	CANTIDAD	1.300,00
FECHA INGRESO	27/04/2021	Nº GUIA	10.091

Fecha Elaboración: 08/04/2021

Fecha Vencimiento: 08/10/2021

Marta Garcia Garrido
Jefe Control de Calidad
PROMAIZ S.A.

LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD Promaiz S.A. PROMAIZ S.A.

Análisis del Reclamo:

1.- Al revisar los antecedentes enviados por el cliente se verifica que el lote involucrado corresponde a:

Fecha	**Cantidad**	**Lote**
08/04/2021	1.300 kilos	202104083200

2.- Adicionalmente se verifica que como parte del despacho, se envió por error un cuñete de Jarabe de Glucosa, lote 202103123007. Producto que no corresponde a la OC y cuyas características son diferentes a la Fructosa y que fue responsable de lo acusado por el cliente, mortandad de abejas ya que se quedaban pegadas en este jarabe que es más viscoso y menos dulce que la Fructosa.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 384

Acción correctiva inmediata:

- Cuñete con jarabe de glucosa es devuelto y se realiza el cambio al producto correcto (Fructosa)

- Se revisan los protocolos de despacho para verificar que se estén cumpliendo y que se minimice la posibilidad de este tipo de errores.

- Se realiza reforzamiento al personal de bodega respecto a los cuidados y peligros que puede generar un producto erróneamente despachado.

- Promaiz S.A. asume los costos por la mortandad de abejas y realiza pago de indemnización.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Mantener y reforzar los protocolos y cuidados al momento de realizar despachos de productos.

Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD
LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD Promaiz S.A.
PROMAIZ S.A.