

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 386
---	-------------------------------------	-------------

Isla de Maipo, 10 de Agosto de 2021

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: RIVERA y CIA
 Fecha: 29/07/2021
 N° reclamo del cliente: N/A
 Producto: Jarabe de Glucosa
 Batch: 202107263017
 Cantidad: 8.400 kilos
 Formato: Octabins
 Cantidad devuelta: Sin devolución

Motivo:

- Certificado de calidad indica vida útil 2 meses, pero etiquetado de los octabins indica vida útil 12 meses.
- Cliente comenta que no le queda claro el día de elaboración del producto.



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 386

Fotos del reclamo:

1.- Producto despachado



PROMAIZ		CONTROL DE CALIDAD	Jarabe de Glucosa
PROMAIZ S.A.		CERTIFICADO DE CALIDAD	Promaiz 26/07/2021

PRODUCTO	Jarabe de Glucosa
LOTE	202107263017
FECHA DE EMISION	26-07-2021

ESPECIFICACIONES FISICO-QUIMICO	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Solidos b.s (g/100g)	77.0	81.0	79.80
Grados Brix ("Brix) a 20°C	76.2	83.3	81.50
Indice de Refraccion a 20°C	1.4815	1.4994	1.4949
Dextrosa Equivalente (DE)	35	40	36.00
Color (Absorbancia, 800nm-450 nm)	-	2.0	2.00
Sulfatos (mg/kg) expresados como SO ₄	-	40	7.00

ESPECIFICACIONES MICROBIOLOGICAS	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Recuento Total (u/c/g)	-	100	<10
Hongos (u/c/g)	-	50	<10
Levaduras (u/c/g)	-	50	<10
Coliformes totales (u/c/g)	-	<10	<10
Salmonella sp (u/c/25g)	-	Ausente	Ausente
Escherichia Coli (u/c/g)	-	Ausente	Ausente

PARAMETROS ORGANOLEPTICOS	ESPECIFICACIONES	RESULTADOS
Apariencia	Líquido viscoso	CUMPLE
Color visual	Transparente	CUMPLE
Olor	Inodoro	CUMPLE
Sabor	Levemente dulce	CUMPLE

Fecha Elaboración: 26-07-2021
Fecha Vencimiento: 26-09-2021

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



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 386

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	Cantidad	Lote
26/07/2021	8.400 kilos	202107263017

2.- Tal como lo indica el cliente, hay una incongruencia en la información entregada en certificado de calidad y las etiquetas adosadas a los octabins.

Acá la información correcta es la indicada en el certificado de calidad, este jarabe de glucosa despachado en octabins tiene 2 meses de vida útil.

Las etiquetas fueron erróneamente emitidas por personal nuevo en dicha función. Esta condición se produjo dado que el jarabe, calidad para envasado, tiene efectivamente una vida útil de 12 meses, pero ese jarabe tiene alto contenido de SO₂ para mantener bajo control la condición microbiológica.

En cambio el jarabe, calidad granel, envasado en octabins es despachado con SO₂ < 40 ppm.

Acción correctiva inmediata:

- Se envían, a solicitud del cliente, etiquetas con la información correcta para remarcar los octabins y no hacer la devolución del producto.
- Se refuerza y recapacita al personal respecto a la vida útil de los productos dependiendo si son calidad granel o calidad producto envasado.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 386
---	-------------------------------------	-------------

- Respecto a la fecha de elaboración, ésta se indica en el lote, en las etiquetas y en el certificado de calidad:

Lote: 202107263017

2021 : Año de elaboración

07 : Mes de elaboración

26 : Día de elaboración

3017 : Número correlativo según el tipo de producto (en este caso jarabe de glucosa)

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

