

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 445
---	-------------------------------------	--------

Isla de Maipo, 23 de Abril 2024

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: SPAK

Fecha reclamo: 18/04/2024

Fecha recepción: 18/04/2024

N° reclamo del cliente: N/A

Producto: 1.1.- Glucosa en Octabins

1.2.- Almidón Alimenticio

Batch: 2.1.- 202404183014 Glucosa Octabins

2.2.- 202402021103 Almidón Alimenticio

Cantidad: 3.1.- 6.000 kilos de Glucosa en Octabins

3.2.- 300 kilos Almidón Alimenticio

Formato: 4.1.- Octabins x 1.200 kilos

4.2.- Bolsas x 25 kilos

Cantidad devuelta: 5.1.- 4.800 kilos de Glucosa

5.2.- Sin devolución

Motivo: 6.1.- Glucosa

- En recepción en cliente se detecta que la glucosa con Fecha de elaboración 18/04/2024 tiene, en zona superior, una temperatura de 52,5°C. Según Ficha Técnica la Glucosa debe ser almacenada en estanque de acopio calefaccionado entre 40 y 45 °C.
- Cliente indica que la Glucosa caliente no cumple con sus requerimientos productivos.
- Se observa que los envases están exudados y el octabins mojado.



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 445
---	-------------------------------------	--------

6.2.- Almidón

- Por otro lado, el certificado de calidad de almidón alimenticio indica fecha de vencimiento 22/12/2025 y en etiqueta del envase indica vencimiento 21/12/2025.
- Desviaciones de certificados versus rotulación de envases son repetitivas en el tiempo.



CERTIFICADO DE CALIDAD ALMIDON ALIMENTICIO 25KG			
CLIENTE	ALMIDON ALIMENTICIO 25KG	CLIENTE	RIVERA Y CIA LTDA
DESPECHO	202402021103	CANTIDAD	300.00
	18/04/2024	N° GUIA	14.072
Especificaciones Físico Químicas		Minimo	Maximo
Residuos No-Solubles, n/50g	-	10	3.00
Proteína (%)	-	0.45	9.35
pH	4.80	6.00	5.36
Sulfatos (mg/kg) (expresados como SO2)	-	80	32.00
Humedad	-	13.00	15.00
Especificaciones Microbiológicas		Minimo	Maximo
Hongos y levaduras (ufc/g)	-	400	30
Salmonella sp (P/A 25g)	-	Ausencia	Ausente
Recuento Total (ufc/g)	-	5000	430
Escherichia Coli (ufc/g)	-	<10	<10
Coliformes Totales (ufc/g)	-	<10	<10
Parámetros Organolépticos		Especificaciones	Resultados
Olor	-	Característico	Cumple
Color Visual	-	Blanco	Cumple
Aspecto	-	Pulvo Fino	Cumple
Fecha Elaboración: 22/12/2024			
Fecha Vencimiento: 22/12/2025			

Análisis del Reclamo:

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

Producto	Fecha	Cantidad	Lote
Glucosa en Octabins	18/04/2024	6.000 Kilos	202404183014
Almidón Alimenticio	02/02/2024	300 Kilos	202402021103

Acción correctiva inmediata:

Glucosa:

- Cliente se queda con 1.200 kilos de Glucosa, devuelve lo restante. La Glucosa se reponé el lunes 22/04/2024.
- Se revisa estanque de acopio desde donde se saco el producto para ser envasado y se detecta alta temperatura en almacenaje y termómetro de control está en mal estado.
- Se realiza cambio de sistema de control (termómetro) y se retoma trabajo habitual con parámetros correctos.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 445
---	-------------------------------------	--------

- Se solicita a personal de envasado estar atentos a cualquier problema que se presente y así actuar internamente antes de salir con producto a despacho.

Almidón:

- Se envía en forma inmediata el CoA corregido.
- Se detecta que la problemática es que la fecha de vencimiento usada en el marcaje de los sacos está determinada por días de vida útil, en cambio la calculada por SAP está en meses y aún cuando la fecha de vencimiento en SAP la estamos ingresando en forma manual, igual el sistema al emitir el CoA toma el valor calculado y no el ingresado. Se está trabajando con asesora SAP para modificar esta condición. Pero aún no está resuelto.
- Se define, mientras la condición SAP no sea resulta, que los CoA sean emitidos y corregidos por personal de laboratorio y dejarlos en plataforma interna para que desde ahí sean tomados por personal de logística para ser enviados a cliente.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Revisión permanente de las instalaciones de almacenaje y los sistemas de control de los jarabes.
- Modificación de mantenedor SAP para corregir errores en emisión de documentos.
- Revisión y mantención de sistema SAP para evitar errores de emisión de documentos.



Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

