

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 448
---	-------------------------------------	--------

Isla de Maipo, 27 de Agosto 2024

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: SPAK
 Fecha reclamo: 22/08/2024
 Fecha recepción: 22/08/2024
 N° reclamo del cliente: N/A
 Producto: Glucosa granel en octabin
 Batch: 202408213022
 Cantidad: 7.200 kilos
 Formato: Octabin x 1.200 kilos
 Cantidad devuelta: 4.800 kilos
 Motivo:

La Glucosa en Octabin con fecha de elaboración 21/08/2024 tiene 49°C de temperatura en la zona superior.

Según la FT, el producto debe almacenarse entre 40 – 45 °C.

La Glucosa caliente no cumple con requerimientos productivos de calidad y tiempos de proceso.

Envase terciario está exudado y octabin mojado.



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 448
---	-------------------------------------	--------

Análisis del Reclamo:

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

Producto	Fecha	Cantidad	Lote
Glucosa en Octabin	21/08/2024	7.200 Kilos	202408213022

Producto fue envasado el día 20/08/2024 en la tarde y despachado el 21/08/2024 a primera hora, no se le dió el tiempo necesario para ajustar temperatura luego de envasado. Está estipulado mínimo 48 horas de reposo entre envasado y despacho.

Acción correctiva inmediata:

- Se toma contacto telefónico con el cliente para explicar lo sucedido, se acuerda que ellos se quedarán con 2 octabin para continuidad de sus procesos y los 4 octabin restantes serán devuelto a Promaiz y repuestos el lunes 26.

Marta García

De:

Enviado el:

Para:

CC:

Asunto:

Cecilia Carrasco <ccarrasco@spak.cl>

jueves, 22 de agosto de 2024 14:07

Marta García

Cristian Quezada; supervisor calidad; Javier Rivera Parada; Rene Benavides; Roberto Mora; José Castillo

devolución glucosa

Buenas tardes devolveremos 4 octabines ya que necesitamos 2 unidades para producción el día lunes a primera hora,son aquellos del muestreo revisado con menor temperatura 46°C y 47°C respectivamente

Atte



Maria Cecilia Carrasco

Jefe Aseguramiento de Calidad



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 448
---	-------------------------------------	--------

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se reitera a personal involucrado que el producto debe envasarse a no más de 45°C y que debe estar mínimo 48 horas en reposo en bodega entre el envasado y el despacho a cliente.
- Se da la indicación a personal de laboratorio que el producto no podrá ser liberado antes de transcurridas las 48 horas de reposo.



Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

