

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 440
---	-------------------------------------	--------

Isla de Maipo, 04 de Octubre 2023

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: INDUPROMA

Fecha reclamo: 27/09/2023

Fecha recepción: 22/09/2023

N° reclamo del cliente: N/A

Producto: Glucosa en cuñetes de 80 kilos

Batch: 202309223015

Cantidad: 10080 kilos

Formato: Cuñetes x 80 kilos

Cantidad devuelta: 10080 kilos

Motivo:

- Cliente indica que el producto presenta burbujas y un color más amarillo que la glucosa que ellos habitualmente usan.
- Foto comparativa Glucosa China – Glucosa Promaiz



- Glucosa rechazada



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 440
---	-------------------------------------	--------

Análisis del Reclamo:

1.- Al revisar los antecedentes enviados se verifica que el lote involucrado corresponde a (se copia CoA de liberación):

Fecha	Cantidad	Lote
22/09/2023	10.080 Kilos	202309223015

	
CERTIFICADO DE CALIDAD	
JARABE DE GLUCOSA EN CUÑETE 80KG	
PRODUCTO	JARABE DE GLUCOSA EN CUÑETE 80KG
CLIENTE	INDUPROMA SPA
LOTE	202309223015
CANTIDAD	5.040
FECHA DESPACHO	22/09/2023
N° GUIA	13.356

Especificaciones Físico Químico	Minimo	Maximo	Resultados
pH (Solución 1:1 p/p)	4,50	5,50	4,95
Sulfitos (mg/kg) (expresados como SO ₂)	140	250	181,76
Sólidos Solubles (°Brix) (a 20°C)	79,20	83,30	81,12
Sólidos b.s (g/100g)	77,00	81,00	78,83
Índice de Refracción (a 20°C)	1,4885	1,4994	1,4936
Dextrosa Equivalente	36,00	41,00	36,64
Color (Absorbancia, 600nm-450nm)	-	2,00	Cumple

Especificaciones Microbiológicas	Minimo	Maximo	Resultados
Salmonella sp (P/A,25g)	-	Ausencia	Ausente
Recuento Total (ufc/g)	-	500	<10
Levaduras (ufc/g)	-	70	<10
Hongos (ufc/g)	-	80	<10
Escherichia Coli (ufc/g)	-	<10	<10
Coliformes Totales (ufc/g)	-	<10	<10

Parámetros Organolépticos	Especificaciones	Resultados
Sabor	Ligeramente dulce	Cumple
Olor	Inodoro	Cumple
Aspecto	Líquido viscoso	Cumple

Fecha Elaboración: 22/09/2023

Fecha Vencimiento: 22/09/2024



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



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 440
---	-------------------------------------	--------

2.- Se chequean fotos de glucosa Promaiz versus glucosa usada por, efectivamente la glucosa Promaiz tiene tonalidad y se aprecian burbujas. Es importante mencionar que la glucosa está dentro de las especificaciones informadas originalmente al cliente.

Acción correctiva inmediata:

- Se solicita al cliente, información respecto al origen de la glucosa que ellos normalmente usan, copio respuesta enviada.

Roberto

Te respondo :

Sera posible indicar la procedencia de esa Glucosa que el cliente les dio de muestra **Es de China**
 Envasada en tambores plásticos de cuantos kilos ? IBC?

En tambores plásticos de 80 kilos

El cliente había comprado nuestra Glucosa en cuñetes de 120 kilo?

No , no había comprado la glucosa de Promaiz antes .

Finalmente retiraremos en sus bodegas la Glucosa despachada y para reponer quedamos a la espera de sus respuestas

Estamos a la espera de saber si otro cliente la puede usar así para quedarnos con 2000 kilos

Saludos



VERÓNICA MIÑO V.
 Gerente Comercial

✉ veronica.mino@induproma.cl

☎ +56 9 9236 7130

📍 Monseñor Valech N°11880. Maipú.
 Santiago, Chile.

🌐 www.induproma.cl

- Es necesario comentar que la glucosa que comercializa Promaiz es de origen argentino, que es un producto desmineralizado y que normalmente llega a las instalaciones Promaiz 4 ó 5 días desde su fabricación, teniendo una alta rotación. El producto siempre es de manufactura reciente.
- El producto se almacena en Promaiz manteniendo la temperatura adecuada (40 – 45°C) para las cargas de camiones granel o, en caso de requerirse, para el fraccionamiento. Este

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 440
---	-------------------------------------	--------

proceso de mantenimiento del jarabe puede pardear levemente el jarabe, aunque por ser un producto desmineralizado ese pardeamiento es realmente mínimo.

- Cuando se requiere fraccionamiento, éste se realiza y al día posterior ya está siendo despachado.
- Lo anterior implica que el jarabe de glucosa que comercializa Promaiz tiene un tiempo de almacenaje no mayor a 2 semanas y en caso de fraccionarla, el tiempo de almacenaje es de 1 semana.
- Las burbujas indicadas por el cliente son parte normal del proceso de envasado, el producto no ve alterada su calidad, y dichas burbujas desaparecen en el tiempo. La glucosa china tiene tiempo de envasado y transporte que supera los 60 días, además ese jarabe llega a baja temperatura, cosa que seguramente afecta el trasvasije por la alta viscosidad que tiene el producto a bajas temperaturas.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Para tener una glucosa envasada sin burbujas (producto del proceso de envasado), se necesita un tiempo alto de almacenaje, esto no es posible para Promaiz dada la alta rotación de los jarabes por ventas a sus clientes. Reitero que las burbujas no alteran la calidad del producto.



Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

