PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 316

Isla de Maipo, 07 de Abril de 2020

El cliente VENSER informa el 03-04-2020 que el despacho de jarabe de glucosa a granel lote N° 202004013000 contenía abejas y gran cantidad de espuma. Por tal motivo solicitan el retiro y reposición del producto.

Cantidad comprometida: 25650 kg

Cantidad Devuelta: 10.700 kg





PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 316

Análisis del Reclamo:

PROMAIZ ha tenido que adaptar sus operaciones al entorno agrícola en el cual se encuentra inserta, siendo el manejo integrado de plagas y la mitigación de las abejas uno de los puntos focales de control una vez elaborados sus productos terminados. En el caso particular de las abejas esta especie se encuentra protegida por considerarse parte de la producción agraria nacional según la Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (ODEPA), por ello su control está a cargo Servicio Agrícola y Ganadero (SAG).

Según lo indicado por la empresa especialista de plagas (ECOLAB), las abejas pueden trasladarse entre 2 a 5 km con el fin de buscar alimentos y luego vuelven a sus colmenas; en tal sentido quizás las abejas que merodean la zona de carga provengan de algún apicultor cercano.

Por tal motivo sólo pueden ser aplicados métodos de repelencia tales como humos, vapores o barreras físicas. Dada esta situación, PROMAIZ ha dispuesto los siguientes cuidados para la carga de jarabes de maíz a granel:

- Se tiene instalado filtro de 1 mm en el brazo de carga
- Se inspecciona la higiene del camión y sus accesorios así como la ausencia de cuerpos extraños antes de realizar la carga
- Se utiliza una malla protectora para evitar el ingreso de abejas durante la carga
- Se emplea una tapa protectora durante el llenado de los estanques

Al inspeccionar el lugar y observar detalladamente el proceso de carga se presume que operador quizás dejó desajustada la tapa protectora o su mirilla ocasionando el ingreso de abejas al estanque.

Con respecto a la cantidad de espuma que presenta el producto la misma es a causa de la agitación y retorno del producto al tanque durante el ajuste de dióxido de azufre (SO_2) que debe realizarse para cumplir con las especificaciones del cliente (mínimo: 140 / máximo: 250 ppm), ya que originalmente nuestros jarabes contienen menos de 40 ppm. Luego de realizar el ajuste el producto debería permanecer al menos 24 horas en reposo a fin de eliminar la espuma y burbujas de aire generadas durante dicho ajuste.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 316

Acción Correctiva Inmediata:

- Se solicita al área de logística y despacho el retiro de producto, así como la reposición de la cantidad devuelta por el cliente.
- El Jefe de Turno, Jefe de Producción y Jefe de Control de Calidad realizan visita al área para indagar sobre posibles puntos vulnerables.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se informa al personal del área de carga de todos los turnos sobre lo ocurrido a fin de que tengan mayor cuidado durante las maniobras de carga.
- Se solicita al área de suministros la adquisición de un generador de humo vegetal a fin de ahuyentar a las abejas del sector durante la carga.
- Se solicita al personal del área comercial que advierta al cliente sobre la presencia de espuma y/o burbujas en el producto cuando no se cumplen los tiempos de reposo o cuando el pedido no ha sido cargado con suficiente anterioridad.



Gody Sosa Pérez

Jefe Control de Calidad