

1

de 4 artículos en
este número

Cómo responde ViskoTeepak a una reclamación

De entrada, la palabra «reclamación» suena bastante negativa. Se refiere a productos no conformes que deben evitarse en cualquier cadena de procesos industriales.

¿Qué hace ViskoTeepak ante una situación así?

Seguir leyendo



Cómo responde ViskoTeepak a una reclamación

ARTÍCULO 1

¿Recibe ViskoTeepak quejas de sus clientes? ¿Podemos hacer pública esta información?

Sí podemos, y lo hacemos. No somos perfectos. La mayoría de las veces podemos detectar la causa de las reclamaciones que recibimos, incluso cuando hay que buscarla en el exterior. Aceptar un fallo es una cosa. Pero abordar un error tiene una importancia aún mayor, dado que se trata de evitar que este mismo problema se repita en el futuro. ViskoTeepak puede rastrear la mayoría de sus productos mediante un sistema exclusivo de trazabilidad, que incluye una detallada base de datos del proceso en combinación con unas marcas de identificación en las fundas. Nuestro equipo técnico también se encarga de comprobar si las propiedades específicas de las fundas se corresponden con lo que pidió el cliente. Hay que empezar por comprobar este punto. Si algo va mal, el motivo no estará muy lejos y seremos capaces de encontrarlo.

La mayoría de las reclamaciones encajan en uno de los siguientes grupos:

1. Reclamaciones relacionadas con el cliente
2. Reclamaciones relacionadas con ViskoTeepak
3. Fallos del operador
4. Coincidencias

En los 4 próximos números describiremos incidencias aleatorias que hemos recibido durante la última década. No se trata de buscar culpables, sino de concienciar a todo el mundo y dar las herramientas y los conocimientos necesarios para evitar que estos errores vuelvan a producirse.



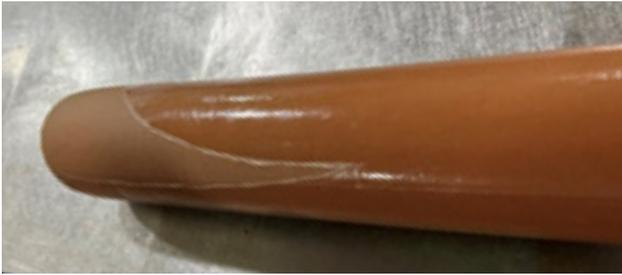
Problema 1: Problemas de adhesión a la carne

El cliente 1 ha estado utilizando la funda fibrosa 055 HP-H durante muchos años sin ningún problema. De repente surgieron problemas de adhesión. En lugar de retraerse al mismo tiempo que la salchicha, la funda se desprendía. La reacción inicial del cliente fue culpar a la funda.

Se analizaron los datos del proceso interno. Se realizó una prueba de embutición con la funda en cuestión en el laboratorio de pruebas de VT para confirmar que el problema no estaba relacionado con la funda. Todos los grados de adhesión mostraron una fuerza de pelado de 150 Ng, que es un valor perfecto.

Sin embargo, no cerramos el expediente de reclamación y seguimos buscando la causa del problema.

Al parecer, el cliente había comprado bloques de grasa congelada de 25 kg de calidad irregular. El porcentaje de grasa blanda en los bloques, combinado con una baja temperatura de fusión, estaba fuera de especificación. Por lo tanto, al comenzar el calentamiento se creaba una película de grasa entre la funda y la superficie de la salchicha. Esto impedía que la funda se pegara a la superficie de la salchicha.



Problema 2: Problemas de adhesión a la carne/pelabilidad

El cliente 2 probó una muestra de la funda fibrosa REGULAR 091. La prueba tuvo éxito con una salchicha cocida y ahumada elaborada con emulsión cárnica. Tras este buen resultado, se realizó un pedido relativamente grande para obtener las fundas necesarias para un periodo de tiempo más largo.

El producto aprobado se comercializó 6 meses después, cuando la temporada del año había cambiado. En las primeras salchichas de esta producción comercial se observó que la adhesión era excesiva y que la funda era difícil de pelar.

Nuestro equipo técnico descubrió que el clima local que había durante las pruebas era completamente diferente a las condiciones de la producción comercial. La temperatura y la humedad eran diferentes, lo que cambió las propiedades del producto, es decir, la tasa de evaporación, la retracción, el contenido de humedad y el calibre final del producto. Esto tuvo un efecto negativo en el nivel de adhesión con la funda existente. Por lo tanto, recomendamos encarecidamente realizar pruebas exhaustivas antes de emprender la producción comercial a gran volumen.



Problema 3: Problemas de pelabilidad

El cliente 3 ha estado utilizando la funda fibrosa EP-H 101 durante muchos años para producir embutidos cocidos y ahumados para rebanado en fábrica. La EP-H funcionaba bien. La masa cárnica era estable y la funda no incluía la función de

reducir la separación de grasas o gelatinas.

De repente, nos llamaron para decirnos que la funda ya no se podía pelar. Estudiamos las condiciones locales y observamos que, al parecer, un operador temporal no había respetado el diámetro de embutido recomendado. La funda se había llenado al máximo, justo por debajo de la presión de rotura, y la masa cárnica había quedado demasiado apretada en la funda. Por tanto, el promotor de la pelabilidad en su capa interna no había tenido la posibilidad de hacer su trabajo.

Después de corregir el procedimiento, el proceso funcionó sin ningún problema.

Autor del artículo:

Jos Rutten

Gerente de asistencia técnica



Always around

