PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 382

Isla de Maipo, 12 de abril 2021

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha: 09/04/2021

N° reclamo del cliente: 83-2021

Producto: Jarabe de Glucosa

Batch: 202104083003

Cantidad: 14.410 kilos

Formato: Granel

Cantidad devuelta: Sin devolución

Motivo:

- Certificado de calidad no cumple con análisis solicitados por ET. Al momento de recepción se realiza comparación de certificado de calidad contra especificación técnica identificando la falta de análisis solicitados, certificado de calidad no indica a cuantos grados fue medido índice de refracción (20°C o 45°C), por otra parte no declara densidad y solidos base seca

Fotos del reclamo:

1.- Parámetros solicitados

X	Cenizas sulfatadas	1,0 máx.	%	A.O.A.C. 950,77	CoA	QCE
X	Color (solución)	2 máx.	%	Espectrofometría / Visual	CoA	QCE
X	Densidad	1,41 - 1,43	g/ml	A.O.A.C. 982.10 / A.O.A.C. 985.19	CoA	QCE
X	Dextrosa Equivalente	36 - 41		A.O.A.C. 983.22		QC
X	Índice de Refracción			A.O.A.C. 921.08 / 969.18	CoA	QC
	a 20°C	1,4900 - 1,4927				
	a 45°C	1,4900 - 1,4953				
X	Perfil de azúcares			HPLC - IR	QAA	QCE
	- Dextrosa	14 - 16,5	%			
	- Maltosa	11,5 - 13	%			
	- Maltotriosas	10 - 11,5	%			
	- Azúcares superiores	Suma	%			
X	pH (solución 1:1)	4,5 - 5,5		A.O.A.C. 964.24	CoA	QC
X	Sólidos Solubles	80 - 84,5	° Brix	A.O.A.C. 932.12 / Medición refractométrica	QAA	QC
X	Solidos (Base Seca)	77 - 81	%	A.O.A.C. 972.16	CoA	QC
X	SO_2	40 máx.	ppm	FDA 1985 CFSAN	CoA	QC
X	Viscosidad (50°- 60° C)	2500-5000	cps	A.O.A.C. 974.07 / A.O.A.C. 935.35	QAA	QCE

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 382

2.- Certificado Promaiz



Certificado N 08042021-1034

PROMAIZ

CERTIFICADO DE CALIDAD

JARABE DE GLUCOSA

PRODUCTO	JARABE DE GLUCOSA	CLIENTE	EMPRESAS CAROZZI S.A.
LOTE	202104083003	CANTIDAD	14.410,00
FECHA INGRESO	08/04/2021	Nº GUIA	10051

ANALISIS

Fisicoquimico	Especificaciones	Resultados
º Baumé	42.0 - 43.0	42,50
º Brix	80.0 - 82.0	80,50
% Dextrosa Equiva	36.0 - 39.0	36,00
Color, (Absorbancia, 600 nm-450 n	Máx. 2.0	2,00
pH	4.5 - 5.5	5,41
SO_2, ppm	Máx 40.0	10,24
Microbiológico		
Recuento Total, UFC/g	100 Máx.	<10
Hongos, UF	Máx. 50	<10
Levaduras, UF	Máx. 50	<10
Coliformes Totales, NMP /g	< 0.3	<0,3
Coliformes Fecales, NMP	< 0.3	<0,3
E. Coli, NMP/g	Ausente	Ausente

OTROS ANALISIS COMPLEMENTARIO

Fisicoquimico	Especificaciones	Resultados
Indice de refracc	1.490 - 1.493	1,49
ppm Na	Max. 1000	800,00
Cromatografico		
% Dextrosa (DP	14.0 - 16.5	16.06
% Maltosa (DP2	11.5 - 13.0	12.69
% Maltotriosa (DP3	10.0 - 11.5	11.50
% Azucares Superiores (DP	Suma	59.75

08-04-2021 10:34:55

na 1 de 2

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 382

Análisis del Reclamo:

1.- Al revisar los antecedentes enviados por el cliente se verifica que los lotes involucrados corresponden a:

Fecha	**Cantidad**	**Lote**
08/04/2021	14.410 Kilos	202104083003

2.- El certificado de calidad enviado junto al despacho indica el índice de refracción, pero no tenemos incluida la temperatura de medición en el formato del certificado. El análisis se realiza a 20°C.

3.- Respecto al análisis de Densidad, esto no es parte de la información que entrega Promaiz en sus COA.

Los Sólidos base seca ya están incorporados en los certificados de análisis.

Hoy estamos cambiando formato de COA pero por un error de sistema este despacho salió con el formato anterior, situación que se corregirá.

Acción correctiva inmediata:

- Se revisa especificación técnica Promaiz y se verifica que el análisis de sólidos base seca está ya incorporado, no así la densidad. Se informó antes del despacho, vía correo, a cliente de esta condición, no hubo respuesta.

Se deberá revisar las especificaciones de cliente y de proveedor ya que la FT Promaiz está homologada.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 382

Marta Garcia

De: Marta Garcia <mgarcia@promaiz.cl>
Enviado el: jueves, 08 de abril de 2021 17:20
Para: 'Jocelyn Del Pilar Vera Ramirez'
CC: 'Leslie Caroline Lopez Turres'; Roberto Mora Araya (roberto.mora@promaiz.cl); gabarca@promaiz.cl; 'Laboratorio Promaiz'
Asunto: RE: Inf. Rechazo 052-21 Glucosa (15125)

Jocelyn:

Se está preparando la respuesta formal a este reclamo para enviar a la brevedad.
El reclamo menciona que en el certificado falta informar los parámetros de Cenizas sulfatadas y Densidad en el jarabe de glucosa, éstos valores no están dentro de las especificaciones técnicas que Promaiz tiene y que está homologada con Carozzi. Por lo anterior, debemos hacer una revisión de la situación, pero para el despacho de mañana el certificado será emitido según formato actual.

Quedo atenta a comentarios,

Saludos
Marta García G.
Jefe Control de Calidad
PROMAIZ S.A.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Es necesario homologar FT de proveedor y cliente.

Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD Promaiz S.A. * PROMAIZ S.A. *