PROMAIZ	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 400

Isla de Maipo, 03 de Septiembre 2021

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha: 03/09/2021

N° reclamo del cliente: 222-2021

Producto: Jarabe de Glucosa

Batch: 202109023000

Cantidad: 19.950 kilos

Formato: Granel

Cantidad devuelta: Sin devolución

Motivo:

- Al momento de la recepción se realiza comparación de certificado de calidad contra especificación técnica identificando la falta de los siguientes análisis: Densidad, Indce de refracción a 45°C, pH y cenizas sulfatadas. Además el índice de refracción a 20°C se encuentra fuera de especificación.

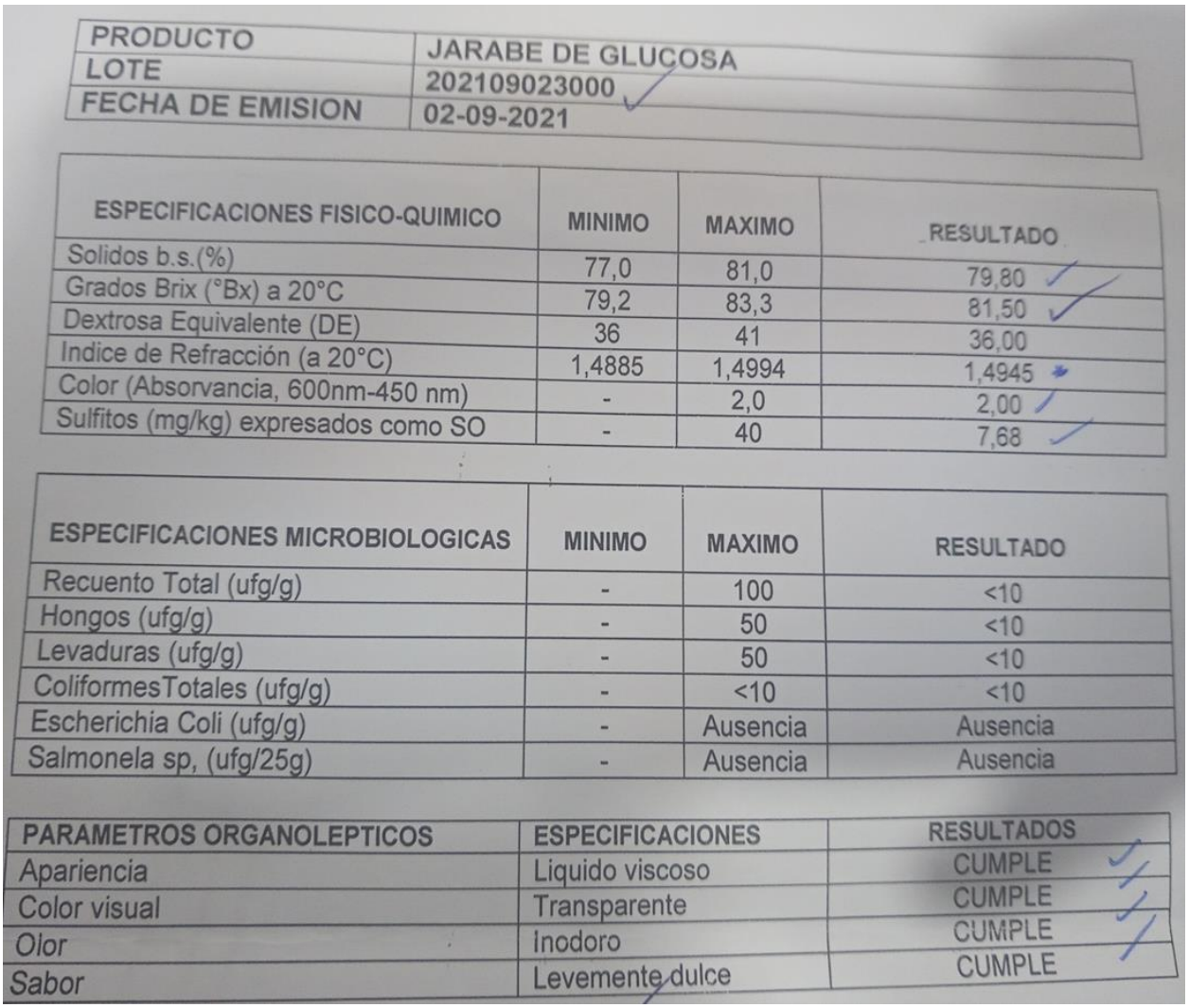
Fotos del reclamo:

1.- Parámetros solicitados

Aplica	Parámetro	Valor	Unidad	Referencia de método	Frecuencia Proveedor
X	Cenizas sulfatadas	1,0 máx.	%	A.O.A.C. 950,77	CoA
X	Color (solución)	2 máx.	%	Espectrofometría / Visual	CoA
X	Densidad	1,41 - 1,43	g/ml	A.O.A.C. 982.10 / A.O.A.C. 985.19	CoA
X	Dextrosa Equivalente	36 - 41		A.O.A.C. 983.22	
X	Índice de Refracción			A.O.A.C. 921.08 / 969.18	CoA
	a 20°C	1,4900 - 1,4927			
	a 45°C	1,4900 - 1,4953			
X	Perfil de azúcares			HPLC - IR	QAA
	- 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

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 400

2.- Certificado Promaiz



PRODUCTO	JARABE DE GLUCOSA
LOTE	202109023000
FECHA DE EMISION	02-09-2021

ESPECIFICACIONES FISICO-QUIMICO	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Solidos b.s.(%)	77,0	81,0	79,80
Grados Brix (°Bx) a 20°C	79,2	83,3	81,50
Dextrosa Equivalente (DE)	36	41	36,00
Indice de Refracción (a 20°C)	1,4885	1,4994	1,4945
Color (Absorvancia, 600nm-450 nm)	-	2,0	2,00
Sulfitos (mg/kg) expresados como SO	-	40	7,68

ESPECIFICACIONES MICROBIOLOGICAS	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Recuento Total (ufg/g)	-	100	<10
Hongos (ufg/g)	-	50	<10
Levaduras (ufg/g)	-	50	<10
ColiformesTotales (ufg/g)	-	<10	<10
Escherichia Coli (ufg/g)	-	Ausencia	Ausencia
Salmonela sp, (ufg/25g)	-	Ausencia	Ausencia

PARAMETROS ORGANOLEPTICOS	ESPECIFICACIONES	RESULTADOS
Apariencia	Liquido viscoso	CUMPLE
Color visual	Transparente	CUMPLE
Olor	Inodoro	CUMPLE
Sabor	Levemente dulce	CUMPLE

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	**Cantidad**	**Lote**
02/09/2021	19.950 Kilos	202109023000

2.- El certificado de calidad enviado junto al despacho indica el índice de refracción a 20°C y se incluye rango especificación que fue homologada oportunamente con el cliente. No se realiza medición a 45°C.

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

4.- Medición de parámetro pH no se realiza en jarabes desmineralizados.

Acción correctiva inmediata:

- Se revisa especificación técnica Promaiz y se verifica que ésta fue homologada oportunamente por el cliente.

- Un reclamo similar al actual fue generado en Abril 2021 y se indicó la necesidad de revisar las especificaciones entre cliente y proveedor, pero esto quedó en stan-by ya que las compras de jarabes, por parte de Carozzi, quedaron detenidas.

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.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 400

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Es necesario homologar FT de proveedor y cliente.



Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

