PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 348

Isla de Maipo, 14 de Julio de 2020

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha: 13/07/2020

N° reclamo del cliente: 61-2020

Producto: Fructosa

Batch: 202007113205

Cantidad: 10.000 kilos

Formato: Cuñetes x 100 kilos

Cantidad devuelta: 0 kilos

Motivo:

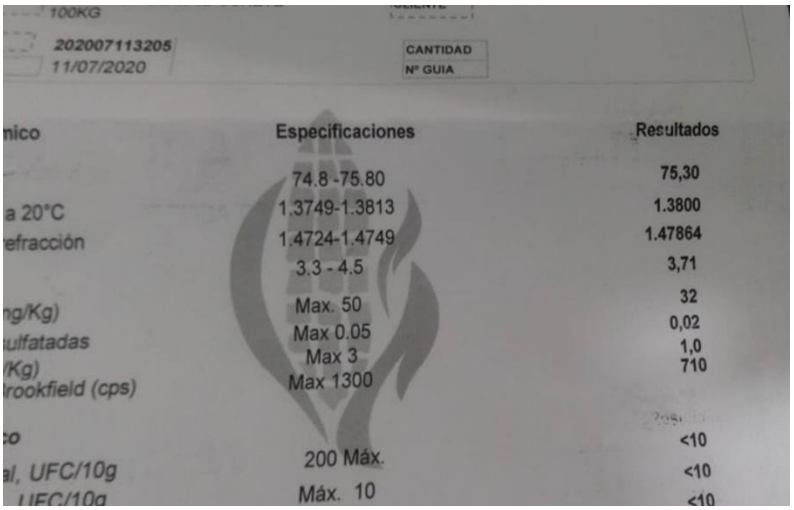
- Fecha de vencimiento rotulada en cuñetes (11/01/2021) no coincide con la fecha de vencimiento indicada en certificado de calidad (11/01/2020).
- Indice de refracción (IR) reportado en certificado de calidad (1,47864) está fuera de especificación indicada en ET del cliente (1,4716 – 1,4740) y en especificaciones declaradas por Promaiz (1,4724 – 1,4749).

Fotos reclamo:

1.- Fecha vencimiento

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 348

2.- Resultado análisis IR (índice de refracción)



Análisis del Reclamo:

Al revisar los antecedentes enviados por el cliente se pudo verificar que en la emisión del certificado de calidad enviado inicialmente se cometió error de digitalización en la fecha de vencimiento del producto, no así en el etiquetado de los envases donde la fecha de vencimiento está correcta.

Así, también, hubo un cambio en el orden de los dígitos decimales de la lectura de IR. En certificado se escribió 1,47864 pero el valor correcto es 1,47468. Este valor está dentro de la especificación declarada en el certificado y declarada también en la FT Promaíz enviada anteriormente al cliente.

Acción Correctiva Inmediata:

- Se envía al cliente, vía correo electrónico (correo 13/07/2020 a las 17:50 horas), el certificado de calidad corregido y se indica que la fecha de vencimiento del producto está correctamente indicada en rotulación de cuñetes.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 348

PROMAIZ

CERTIFICADO DE CALIDAD

FRUCTOSA DE MAIZ CUÑETE 100KG

PRODUCTO	FRUCTOSA DE MAIZ CUÑETE 100KG	CLIENTE	
LOTE	202007113205	CANTIDAD	
FECHA INGRESO	11/07/2020	Nº GUIA	

ANALISIS

Fisicoquimico	**Especificaciones**	**Resultados**
º Brix	74.8 -75.80	**75,30**
Densidad a 20°C	1.3749-1.3813	**1.3800**
Indice de refracción	1.4724-1.4749	**1.47468**
pH	3.3 - 4.5	**3,71**
Cloruros (mg/Kg)	Max. 50	**32**
%Cenizas sulfatadas	Max 0.05	**0,02**
Sulfitos (mg/Kg)	Max 3	**1,0**
Viscosidad Brookfield (cps)	Max 1300	**710**
Microbiológico		
Recuento Total, UFC/10g	200 Máx.	**<10**
Hongos, UFC/10g	Máx. 10	**<10**
Levaduras, UFC/10g	Máx. 10	**<10**
Coliformes Totales, UFC/10g	Máx. 10	**<10**
E. Coli, UFC/g	Ausente	**Ausente**
Salmonella en 25g	Ausente	**Ausente**
Distribución de Azúcares	**Especificaciones**	**Resultados**
% Levulosa	55.0 - 58,0	**55,10**
% Dextrosa + Levulosa	Min. 95	**95.30**
Parámetros organolépticos	**Especificaciones**	**Resultados**
Aspecto	Liquido viscoso, transparente e incoloro	**Cumple**
Sabor	Dulce	**Cumple**
Olor	Inodoro	**Cumple**

PROMAIZ

CERTIFICADO DE CALIDAD

FRUCTOSA DE MAIZ CUÑETE 100KG

PRODUCTO	FRUCTOSA DE MAIZ CUÑETE 100KG	CLIENTE	
LOTE	202007113205	CANTIDAD	
FECHA INGRESO	11/07/2020	Nº GUIA	

Fecha Elaboración **11/07/2020**

Fecha Vencimiento **11/01/2021**

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

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

25-06-2020 16:09:23

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 348

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se informa a los analistas sobre el reclamo del cliente a fin de inspeccionar exhaustivamente los documentos y demás materiales de papelería que emite el laboratorio de control de calidad.

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

Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad