PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 377

Isla de Maipo, 18 de marzo 2021

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha: 15/03/2021

N° reclamo del cliente: 43-2021

Producto: Jarabe de Fructosa

Batch: 1780038

Cantidad: 16.160 kilos

Formato: Granel

Cantidad devuelta: Sin devolución

Motivo:

- Certificado de calidad enviado por Promaiz no tiene todos los parámetros de calidad requeridos por cliente Carozzi. Falta informar cenizas sulfatadas, densidad, distribución de azúcares y viscosidad.

Fotos del reclamo:

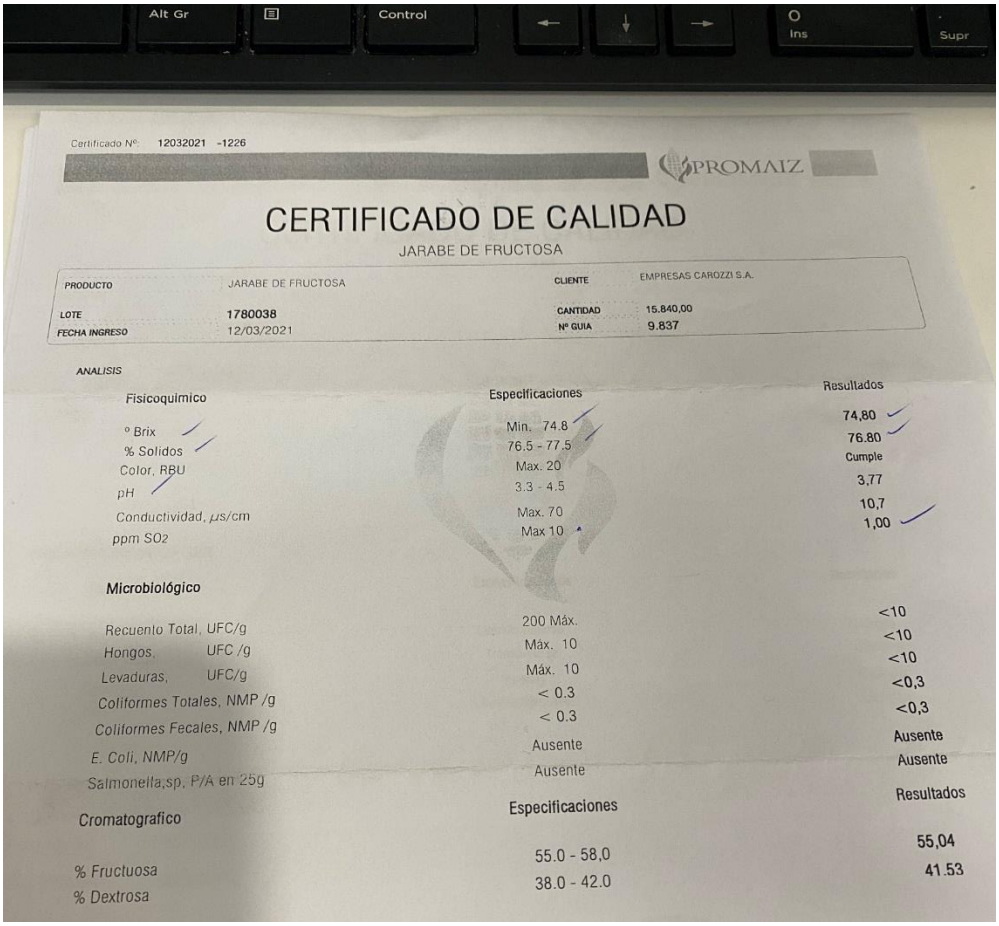
1.- Parámetros solicitados

3. PROPIEDADES FISICO – QUIMICAS

Aplica	Parámetro	Valor	Unidad	Referencia de método	Frecuencia de control	
					Proveedor	Carozzi
X	Cenizas sulfatadas	0,05 max.	%	A.O.A.C. 950,77	CoA	QCE
X	Densidad	1,3717 - 1,3880	g/ml	A.O.A.C. 982.10 / A.O.A.C. 985.19	CoA	QCE
X	Distribución de azúcares (base seca)			A.O.A.C. 983.22	CoA	QCE
	- Levulosa	55,0 - 58,0	%			
	-Levulosa + Dextrosa	95	%			
X	Índice de Refracción a 20°C	1,477 - 1,480		A.O.A.C. 921.08 / 969.18	CoA	QCE
X	Informe Nutricional	N/A	N/A	Una vez por año se debe adjuntar Certificado emitido por un Laboratorio Externo Acreditado con la información nutricional solicitada (ver ANEXO 1: INFORMACIÓN NUTRICIONAL)	QAA	QCE
X	pH entre 33 - 35 °C	3,5 - 4,5		Medición directa sin solución en tibio	CoA	QC
X	Sólidos Solubles	74,8 - 75,8	°Brix	A.O.A.C. 932.12 / Medición refractométrica	QAA	QCE
X	Solidos (total)	76,5 - 77,5	%	A.O.A.C. 990.19 / A.O.A.C. 972.16	CoA	QCE
X	SO_2	3 máx.	ppm	FDA 1985 CFSAN	CoA	QCE
X	Turbidez	Ausencia		Método Interno Carozzi	QAA	QCE
X	Viscosidad (a 25°C)	1300 máx.	cP	A.O.A.C. 974.07 / A.O.A.C. 935.35	CoA	QCE

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 377

2.- Certificado Promaiz



Certificado Nº: 12032021 -1226

PROMAIZ

CERTIFICADO DE CALIDAD

JARABE DE FRUCTOSA

PRODUCTO	JARABE DE FRUCTOSA	CLIENTE	EMPRESAS CAROZZI S.A.
LOTE	1780038	CANTIDAD	15.840,00
FECHA INGRESO	12/03/2021	Nº GUIA	9.837

ANALISIS

Fisicoquimico	Especificaciones	Resultados
º Brix	Min. 74.8	74,80
% Solidos	76.5 - 77.5	76.80
Color, RBU	Max. 20	Cumple
pH	3.3 - 4.5	3,77
Conductividad, µs/cm	Max. 70	10,7
ppm SO2	Max 10	1,00

Microbiológico		
Recuento Total, UFC/g	200 Máx.	<10
Hongos, UFC /g	Máx. 10	<10
Levaduras, UFC/g	Máx. 10	<10
Coliformes Totales, NMP /g	< 0.3	<0,3
Coliformes Fecales, NMP /g	< 0.3	<0,3
E. Coli, NMP/g	Ausente	Ausente
Salmonella,sp, P/A en 25g	Ausente	Ausente

Cromatografico	Especificaciones	Resultados
% Fructuosa	55.0 - 58,0	55,04
% Dextrosa	38.0 - 42.0	41.53

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	**Guía**	**Cantidad**	**Lote**
12/03/2021	9837	16.160 Kilos	1780038

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 377

2.- Efectivamente el certificado de calidad enviado junto al despacho no contiene todos los parámetros solicitados por el cliente.

Promaiz tiene dos fichas técnicas para el Producto Fructosa, esto dependiendo de los análisis que se requieren según cliente. Esto implica que tenemos dos formatos para emisión de certificados de Fructosa. Por error se usó el formato estándar y ese contiene menos información que lo requerido por Carozzi

Acción correctiva inmediata:

- Se envía, vía correo electrónico, el certificado de calidad correspondiente con los datos solicitados por el cliente.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Dado que tenemos un formato, para emisión de certificado de análisis de Fructosa, especial y específico para cliente Carozzi, se tomarán todos los resguardos para evitar errores. Esto es incorporar formato en SAP y que, para desplegar el formato, sea requerido digitar el cliente al cual va destinado el producto.

Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad