PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 379

Isla de Maipo, 12 de abril 2021

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha: 07/04/2021

N° reclamo del cliente: 52-2021

Producto: Jarabe de Glucosa

Batch: 202104063002

Cantidad: 28.000 kilos

Formato: Granel

Cantidad devuelta: 28.000 kilos

Motivo:

- Parámetros fuera de especificación y no cumple con COA. Al momento de realizar análisis de pH se obtiene como promedio de 4 mediciones un resultado de 3.27, además no cumple con parámetros organoléptico sabor desviado con respecto a patrón. Certificado no cumple con COA al no indicar parámetro de pH, cenizas sulfatadas, densidad y parámetros organolépticos.

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	**Guía**	**Cantidad**	**Lote**
07/04/2021	9979	28.000 Kilos	202104063002

2.- Efectivamente el certificado de calidad enviado junto al despacho no indicaba el valor de pH y los parámetros organolépticos, esto se produjo a raíz de problemas en sistema SAP y el certificado fue realizado en forma manual.

3.- El producto fue despachado con valor de pH: 3.90, esta era la Glucosa disponible al momento del requerimiento. Este tema se había abordado la semana anterior donde se informó al cliente, en ese instante se corrió el despacho para el 07/04/2021, pero el jarabe era el mismo disponible y por error asumimos que estaba autorizada la salida con este parámetro.

4.- Respecto a los resultados de análisis de Cenizas sulfatadas y Densidad del jarabe, estos parámetros no son ni han sido parte de los análisis realizados por Promaíz. El jarabe esta homologado con el cliente y hemos sido proveedores de este jarabe sin que antes se solicitaran estos análisis.

5.- La ficha técnica Promaíz hace mención sólo a los parámetros indicados en el certificado.

PROMAIZ

Ficha Técnica
Jarabe de Glucosa DE 40

FT-PRO-17 **Agosto 2020 / Versión 11**

El Jarabe de Glucosa DE 40 es elaborado por PROMAIZ S.A. en su planta de Isla de Maipo – Chile, por hidrólisis ácida del almidón obtenido de la molienda húmeda del maíz, proceso que se realiza bajo estrictos controles para asegurar la calidad y uniformidad del producto.

Especificaciones físico-químicas

	Mínimo	Máximo
Sólidos Solubles [°Brix] *(a 20 °C)*	79,2	83,3
Índice de Refracción *(a 20 °C)*	1,4885	1,4994
Sólidos b.s. [g/100g]	77,0	81,0
Dextrosa Equivalente	36	41
Color (*Absorbancia, 600 nm – 450 nm*)	-	2,0
pH *(solución 1 : 1 p/p)*	4,5	5,5
Sulfitos [mg/kg] *(expresados como SO_2)*	-	40

Especificaciones microbiológicas

	Mínimo	Máximo
Recuento Total [ufc/g]	-	100
Hongos [ufc/g]	-	50
Levaduras [ufc/g]	-	50
Coliformes totales [ufc/g]	-	< 10
Escherichia Coli [ufc/g]	-	Ausencia
Salmonella sp. [ufc/25 g]	-	Ausencia

Parámetros organolépticos

Aspecto	Líquido viscoso transparente, incoloro a ligeramente amarillo.
Sabor	Ligeramente dulce.
Olor	Inodoro.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 379

Acción correctiva inmediata:

- Se recibe devolución de producto. Despacho se programa para el día siguiente, se ajustan parámetros para su despacho.

- Se revisa el pH del producto devuelto y nuevamente el resultado es 3.90, por lo tanto es muy necesario poder unificar la realización de este análisis ya que estamos teniendo 0.6 de diferencia entre laboratorios.

- Se verifica que la FT que tiene Promaíz es la que se ha informado a los clientes y bajo la cual se han emitido los COA para los despachos de este producto.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se calibra pH-metro, se revisa pH del agua de dilución y los datos obtenidos son repetitivo.
- Es requerido homologar método de análisis para minimizar la diferencia que estamos teniendo en la medición de pH.
- Es necesario revisar y homologar con el cliente, la información requerida según cada producto.

Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad