PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 433

Isla de Maipo, 19 de Mayo 2023

Antecedentes del Reclamo:

Cliente:	CAROZZI
Fecha reclamo:	17/05/2023
Fecha recepción:	17/05/2023
N° reclamo del cliente:	109-2023
Producto:	Glucosa Granel
Batch:	202305173013
Cantidad:	13.700 kilos
Formato:	Granel
Cantidad devuelta:	Sin devolución

Motivo:

- Cliente reclama que al momento de la recepción, se revisa certificado de calidad versus EETT y se evidencia que :
    - No declara IR a 45°C
    - Valores de maltotriosa y azúcares superiores está sobre la especificación

Análisis del Reclamo:

1.- Al revisar los antecedentes enviados se verifica que el lote involucrado corresponde a:

Fecha	**Cantidad**	**Lote**
1.- 17/05/2023	13.700Kilos	202305173013

2.- En CoA emitido indica parámetros incluidos en FFTT Promaiz**.**

3.- Análisis IR A 45°C se incluirá.

4.- Formato de CoA está de acuerdo a la FT Promaiz del producto, la cual está en conocimiento del cliente y fue validada. No hubo comentarios y/o solicitudes respecto a dicha FT.

5.- Esta NC es reiterativa, Promaiz no ha realizado cambios esperando los comentarios de Carozzi a las respuestas, a otras NC, enviadas.

Acción correctiva inmediata:

1.- Se envía correo a Carozzi para revisar las especificaciones y poder dar solución a este tema.

De: Marta Garcia
A: Leslie Caroline Lopez Turres
Asunto: RV: Informes de No Conformidad N°60-61-62-63-64
Fecha: martes, 09 de mayo de 2023 14:34:00
Archivos adjuntos: 063-23 ALMIDON (1991).xlsx
RE Informe de NC 008-23 Almidón moldeo (1991).msg
RE EXTERNO RV Informe de no conformidad Glucosa granel.msg

Leslie:

Buenas tardes,

Necesito poder revisar contigo este tema reiterativo de NC que son respondidas quedando a la espera de respuesta por parte de Carozzi y no llega nada.

El tema del almidón moldeo 1991 viene desde 07/2022 donde se realizó reunión virtual con el área de desarrollo pero nada se ha solucionado.

Además se suman los parámetros y especificaciones que se requieren para los jarabes granel donde se solicitó revisar los valores ya que no están de acuerdo a literatura especializada, se envió correo y seguimos sin tener respuesta. Ayer recibí las especificaciones actualizadas y son las mismas anteriores, entonces no sé si se toma en cuenta nuestras respuestas.

Te copio correos a los cuales no se les ha dado respuesta.

Quedo a la espera de tus comentarios

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

2.- Se realiza reunión el viernes 12/05/2023

De: Joshua Cristopher Ortega Ortiz
A: Berta Manriquez Trujillo; Daniela Sepulveda Rojas; Leslie Caroline Lopez Turres; Jocelyn Del Pilar Vera Ramirez; Francisca González Calbucheo; Marta Garcia
Asunto: Reunión con PROMAIZ (Revisión EC de Almidón de moldeo y Glucosa)
Inicio: viernes, 12 de mayo de 2023 9:00:00
Fin: viernes, 12 de mayo de 2023 10:00:00
Ubicación: Microsoft Teams Meeting

Estimados,

Junto con saludar, cito a la siguiente reunión para efectuar la revisar las NC y parámetros de la EC del código de ALMIDÓN DE MOLDEO y GLUCOSA.

Quedamos atentos a sus comentarios,

Saludos!

Reunión de Microsoft Teams
Únete a través de tu computadora, aplicación celular o dispositivo de sala
Haz clic aquí para unirte a la reunión <https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NWZkMmJkNGItNWZjZi00N2FmLWFmNzktMmFiODI5YzAyYWI0%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%2285599d7a-6793-4bdb-a7f9-348037d4e472%22%2c%22Oid%22%3a%229ec50b5e-8629-489d-891c-4c2504a39edc%22%7d>
ID de reunión: 267 368 638 661
Código de acceso: cCbb9N
Descargar Teams <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-teams/download-app> | Unirse en la web <https://www.microsoft.com/microsoft-teams/join-a-meeting>
Unirse con un dispositivo de videoconferencia
487941397@t.plcm.vc
Id. de conferencia VTC: 117 347 244 5
Instrucciones alternativas de VTC <https://dialin.plcm.vc/teams/?key=487941397&conf=1173472445>
Infórmese <https://aka.ms/JoinTeamsMeeting> | Opciones de reunión <https://teams.microsoft.com/meetingOptions/?organizerId=9ec50b5e-8629-489d-891c-4c2504a39edc&tenantId=85599d7a-6793-4bdb-a7f9-348037d4e472&threadId=19_meeting_NWZkMmJkNGItNWZjZi00N2FmLWFmNzktMmFiODI5YzAyYWI0@thread.v2&messageId=0&language=es-MX>

3.- Acuerdos de reunión

De: Marta Garcia
A: Joshua Cristopher Ortega Ortiz; Francisca González Calbucheo; daniela.sepulveda@carozzi.cl; Berta Manriquez Trujillo
Cc: Leslie Caroline Lopez Turres; Jocelyn Del Pilar Vera Ramirez; "roberto.mora@promaiz.cl"; Laboratorio Promaiz
Asunto: Reunión Carozzi - Promaiz.....Tema "Especificaciones jarabes y almidón moldeo"
Fecha: viernes, 12 de mayo de 2023 12:12:00
Archivos adjuntos: Tablas.pdf
CRITICAL DATA TABLEScompress FinalFinal.pdf
ET HM Extra.pdf
FOOD-Buffalo 034010 v02.pdf
FOOD-Globe 010240 v03.pdf

Estimados:

Buenas tardes,

Envío minuta de reunión realizada hoy 12/05/2023 entre las 09:00 – 09:30 horas.

- Se realiza presentación de participantes:
    - Francisca Gonzalez (Carozzi)
    - Daniela Sepúlveda (Carozzi)
    - Joshua Ortega (Carozzi)
    - Marta García (Promaiz)

- Francisca solicita la FFTT de jarabe del fabricante, Marta García enviará hoy 12/05/2023 FFTT de glucosa y maltosa.....(adjuntas en este correo)

- Francisca solicita tablas con parámetros de jarabes tomadas de literatura especializada en jarabes de maíz para revisión de especificaciones, Marta García enviará hoy 12/05/2023..... (adjunto en este correo)

- Con las tablas enviadas, Carozzi revisará especificaciones de Glucosa y Maltosa y adecuará los límites para que sean consistentes.
    - La especificaciones revisadas y actualizadas serán enviadas el lunes 15/05/2023 (Resp. Francisca Gonzalez).
    - Con las especificaciones actualizadas Promaiz adecuará formado de CoA para incluir parámetros faltantes (Resp. Marta García)

- Se revisan especificaciones de Almidón AM (1991), Promaiz plantea requerimiento de frecuencia anual para análisis de Azúcares reductores y Granulometría lo cual es aceptada por Carozzi.
    - La especificación revisada y actualizada de este almidón será enviada el lunes 15/05/2023 (Resp. Francisca Gonzalez)
    - Con la especificación actualizada, Promaiz adecuará formato de CoA para incluir parámetros faltantes (Resp. Marta García)

- Promaiz informa que a partir de esta fecha no se enviará cromatograma de jarabes junto a los despachados dado que no es parte de los requerimientos especificados por Carozzi: Es importante explicitar que la distribución de azúcares si es informada en CoA. Carozzi se dá por

4.- A la fecha, 19/05/2023, estamos en espera de respuesta a último correo, con correcciones, enviado a Carozzi

De: Marta Garcia
A: Joshua Cristopher Ortega Ortiz; Francisca González Calbucheo; Daniela Sepulveda Rojas; Berta Manriquez Trujillo
Cc: Leslie Caroline Lopez Turres; Jocelyn Del Pilar Vera Ramirez; Roberto Mora; Laboratorio Promaiz
Asunto: RE: [EXTERNO]: Reunión Carozzi - Promaiz.....Tema "Especificaciones jarabes y almidón moldeo"
Fecha: jueves, 18 de mayo de 2023 11:35:00
Archivos adjuntos: doc01324520230518113055.pdf
image002.png

Joshua:

Buenos días,

Revisando las especificaciones enviadas tenemos los siguientes comentarios:

1.- 1991 Almidón Moldeo.....OK

2.- 15125 Glucosa:

2.1.- Verificar los valores incluidos en FT respecto a:

- IR, 45°C (valor mínimo): 1.4885
- °Brix a 20°C (valor mínimo): 80.0
- °Brix a 20°C (valor máximo): 84.5

En extracto se muestran valores tomados de tabla bibliográfica, valores en naranjo (se adjunta tabla para Glucosa)

Sólidos,%	IR, 20°C	IR, 45°C	°Brix
77	1,48854	1,48347	79,18
81	1,49942	1,49427	83,29

2.2.- Respecto a las especificaciones de distribución de azúcares, esto debe ser:

Azúcar	Mínimo, %	Máximo, %
Glucosa	12	18
Maltosa	8	16
Maltotriosa	5	16
Azúcares superiores	56	70

Estas especificaciones de azúcares son las entregadas por nuestro proveedor y son más amplias que las que originalmente tenía Promaiz en su FT.

Es importante mencionar que el valor incorporado por Carozzi para los azúcares superiores (41 % máximo) no se puede lograr si se cumplen los valores de los otros azúcares. Promaiz tenía en su FT 59% como valor mínimo en los azúcares superiores.

Estamos haciendo los ajustes en los formatos de CoA para estos productos, quedamos a la espera de comentarios para continuar con este proceso.

Saludos

Marta García G.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 433

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se activarán modificaciones de CoA de Glucosa cuando el cliente envié su respuesta respecto a la revisión de especificaciones.

Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

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