PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 439

Isla de Maipo, 28 de Septiembre 2023

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: ALMIFRUT

Fecha reclamo: 05/09/2023

Fecha recepción: 26/07/2023

N° reclamo del cliente: N/A

Producto: Glucosa en cuñetes

Batch: 202307203018

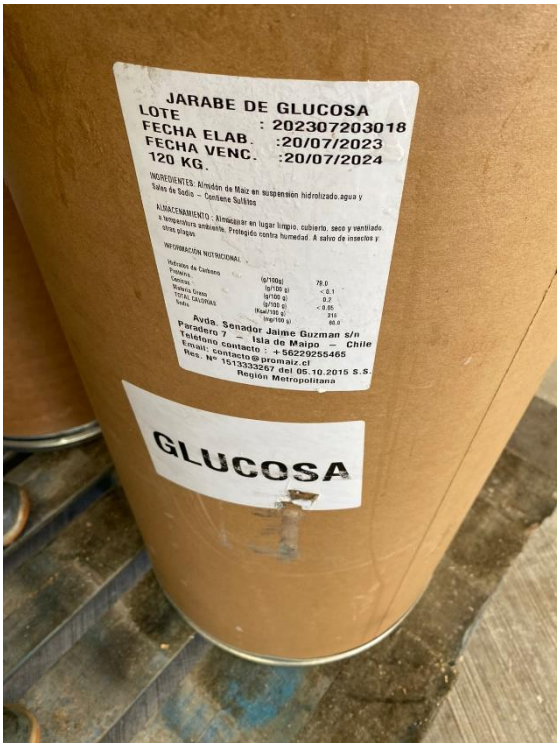
Cantidad: 1080 kilos

Formato: Cuñetes x 120 kilos

Cantidad devuelta: 240 kilos

Motivo:

- Cliente indica que se detectan 2 cuñetes con producto más líquido de lo común.



PROMAIZ	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 439

Análisis del Reclamo:

1.- Al revisar los antecedentes enviados se verifica que el lote involucrado corresponde a (se copia CoA de liberación):

Fecha	Cantidad	Lote
20/07/2023	5.280 Kilos	202307203018 Cantidad de producto envasado con este lote
26/07/2023	1.080 Kilos	202307203018 Cantidad despachada a este cliente
05/09/2023	240 kilos	202307203018 Cantidad reclamada

PROMAIZ S.A.	CONTROL DE CALIDAD CERTIFICADO DE CALIDAD	Jarabe de Glucosa Promaiz 20072023

PRODUCTO	**JARABE DE GLUCOSA**
LOTE	**202307203018**
FECHA DE EMISION	**20-07-2023**

ESPECIFICACIONES FISICO-QUIMICO	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Sólidos Solubles (°Brix) *(a 20°C)*	79,2	83,3	81,55
Índice de Refracción *(a 20°C)*	1,4885	1,4994	1,4948
Sólidos b.s.(g/100g)	77,0	81,0	79,24
Dextrosa Equivalente	36	41	37,16
pH *(Solución 1:1 p/p)*	4.5	5.5	4,76
Color *(Absorbancia, 600nm-450 nm)*	-	2,0	2,00
Sulfitos (mg/kg) *(expresados como SO2)*	140	250	202,24

ESPECIFICACIONES MICROBIOLOGICAS	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Recuento Total (ufc/g)	-	500	<10
Hongos (ufc/g)	-	80	< 10
Levaduras (ufc/g)	-	70	<10
ColiformesTotales (ufc/g)	-	<10	<10
Escherichia Coli (ufc/g)	-	Ausencia	Ausencia
Salmonela sp, (ufc/25g)	-	Ausencia	Ausencia

PARAMETROS ORGANOLEPTICOS	ESPECIFICACIONES	RESULTADOS
Aspecto	Líquido viscoso	Cumple
Sabor	Ligeramente dulce	Cumple
Olor	Inodoro	Cumple

Fecha Elaboración: **20-07-2023**
Fecha Vencimiento: **20-07-2024**

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

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

PROMAIZ	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 439

2.- Se recepcionan los 2 cuñetes involucrados en el reclamo, se adjuntan resultados de análisis

Parámetros	Devolución	Especificaciones glucosa env.
°Brix	77,69	79,20 –83,30
Indice de refracción	1,4847	1,4885 -1,4994
Solidos b.s	75,48	77,00 -81,00
Dextrosa eq	37,40	36,00 - 41,00
pH	3,62	4,50 -5,00
SO2	113,77	140 - 250

Acción correctiva inmediata:

- Se solicita el retiro de 240 Kilos de glucosa en cuñetes desde cliente, lote 202307203018, para revisar en planta los parámetros del producto.
- Se chequean los parámetros de especificación del producto.
- Se detecta que los sólidos están más bajos que los valores de liberación y que los valores de especificación.
- Se acepta la devolución del producto por estar fuera de especificaciones.
- Cada vez que se realiza envasado de producto, el sistema compuesto por estanque de ajuste y estanque de envasado son lavados y luego sanitizados. Posterior se realiza el proceso de ajuste y envasado. Respecto a la baja de los sólidos sólo en 2 cuñetes de una partida de 44 cuñetes estamos asumiendo que pudo quedar agua de lavado o condensado de la sanitización que fue arrastrada a está primeros cuñetes envasados. Es importante indicar que los restos son de agua no contaminada sino por el contrario, es agua final del lavado y/o sanitizado.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Verificar que los estanques de ajuste y envasado de jarabes estén totalmente vacíos (posterior al lavado y sanitizado) antes de utilizarlos en el proceso de ajuste y envasado.

Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

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