PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 346

Isla de Maipo, 30 de Julio de 2020

Antecedentes del Reclamo:

Cliente:	La Foca
Fecha:	30/06/2020
N° reclamo del cliente:	No se dispone de numeración de cliente
Producto:	Glucosa calidad granel, enviada en octabins
Batch:	202006263010
Guía:	8369
Cantidad:	2.400 kilos
Formato:	octabin
Cantidad devuelta:	2.400 kilos

Motivo:

Certificado de calidad enviado, no muestra las mismas especificaciones que las que se indican en la Ficha Técnica del producto y que fue enviada al cliente anteriormente.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 346

PROMAIZ

Ficha Técnica

Jarabe de Glucosa DE 40

FT-PRO-17 **Versión 10 / Abril 202**

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

Especificaciones físico-químicas

	Mínimo	Máximo
Grados Beaumè [°Bè]	42,0	43,0
Solidos b.s. [%]	78,0	80,0
Grados Brix [°Bx] *(a 20 °C)*	80,0	82,0
Índice de Refracción *(a 20 °C)*	1,490	1,493
Dextrosa Equivalente (DE)	36	40
Color (*Absorbancia, 600 nm – 450 nm*)	-.	2,0
pH	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 [NMP/g]	-	< 0,3
Coliformes fecales [NMP/g]	-	< 0,3
Escherichia Coli [NMP/g]	-	Ausente

Información reglamentaria del producto

Reglamento exento N° 437, Ministerio de Salud.- El producto contiene sulfitos (expresados como SO_2), considerados alergénico.

Avenida Senador Jaime Guzmán S/N paradero 7 Isla de Maipo – Chile
Fono: 229255455, www.promaiz.cl, email: contacto@promaiz.cl

PROMAIZ

Ficha Técnica

Jarabe de Glucosa DE 40

FT-PRO-17 **Versión 10 / Abril 2020**

Distribución de Azúcares por Cromatografía Líquida

Componente	Mínimo [%]	Máximo [%]
Dextrosa	14,0	16,5
Maltosa	11,5	13,0
Maltotriosa	10,0	11,5
Azúcares Superiores	-	Suma

Aplicaciones

En productos de pastelería y panadería.
En confites, helados, galletas, manjar y mermeladas.

Presentación del producto

A granel, en camiones de 30 toneladas máximo

Vida útil

2 meses.

Almacenaje

Estanque de acopio de acero inoxidable calefaccionado entre 40 y 45 °C.

La información indicada en esta ficha muestra las posibilidades técnicas de uso, no implicando garantía de resultado si no es aplicado correctamente. PROMAIZ S.A. se reserva el derecho de modificar las especificaciones del producto.

Avenida Senador Jaime Guzmán S/N paradero 7 Isla de Maipo – Chile
Fono: 229255455, www.promaiz.cl, email: contacto@promaiz.cl

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 346

Certificado Nº: 30062020 -1116

PROMAIZ

CERTIFICADO DE CALIDAD

JARABE DE GLUCOSA EN OCTABIN

PRODUCTO	JARABE DE GLUCOSA EN OCTABIN	CLIENTE	HELADOS FOCA S.A.
LOTE	202006263010	CANTIDAD	2.400,00
FECHA INGRESO	30/06/2020	Nº GUIA	8.369

ANALISIS

Fisicoquimico	Especificaciones	Resultados
º Baumé	41.5 - 42.5	42,30
º Brix	77.8 - 80.5	80,11
% Dextrosa Equivalente	36.0 - 41.0	39,53
Color, (Absorbancia, 600 nm-450 nm)	Máx. 2.0	1,41
pH	4.5 - 5.2	5,39
SO2, ppm	Max 250	5,12
Microbiológico		
Recuento Total, UFC/g	1000 Máx.	10
Hongos, UFC /g	Máx. 80	<10
Levaduras, UFC/g	Máx. 70	<10
Coliformes Totales, NMP /g	< 0.3	<0,3
Coliformes Fecales, NMP /g	< 0.3	<0,3
E. Coli, NMP/g	Ausente	Ausente

Certificado Nº: 30062020 -1116

PROMAIZ

CERTIFICADO DE CALIDAD

JARABE DE GLUCOSA EN OCTABIN

PRODUCTO JARABE DE GLUCOSA EN OCTABIN CLIENTE HELADOS FOCA S.A.

LOTE 202006263010 CANTIDAD 2.400,00

FECHA INGRESO 30/06/2020 Nº GUIA 8.369

PARAMETROS ORGANOLEPTICOS

Parametros	Especificaciones	Resultados
Apariencia	Líquido viscoso	Cumple
Color visual	Transparente	Cumple
Olor	Inodoro	Cumple
Sabor	Levemente dulce	Cumple

Fecha Elaboración: 26/06/2020

Fecha Vencimiento: 26/06/2021

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

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

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 346

Análisis del Reclamo:

- Cliente compra glucosa calidad granel pero se les envía en formato octabin de 1.2 toneladas.
- Para la emisión del certificado de calidad enviado se usó plantilla de glucosa envasada y no la plantilla de glucosa granel.
- Este error se gestó dado que el producto es enviado en octabin.
- Los resultados de análisis sí corresponden al producto requerido por el cliente, pero dada la confusión documental, el producto fue devuelto.

Acciones Correctivas:

- Se toma contacto con el cliente para explicar que hubo una serie de desafortunados errores con el formato usado para la emisión del certificado de análisis, pero que los datos de resultados de análisis si corresponden al jarabe que ellos requieren.
- Está claro que debemos extremar los cuidados en la documentación que se envíe con el jarabe que se les despache.
- Se informa a los analistas de control de calidad sobre el reclamo del cliente a fin de inspeccionar exhaustivamente los documentos que le son entregados (etiquetas y tarjas) para que los mismos cumplan con la especificación técnica vigente.
- Se enfatiza a todos los analistas control de calidad y Jefes de turno sobre el deber de consultar las fichas técnicas vigentes.





Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad