

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 331
---	-------------------------------------	-------------

Isla de Maipo, 20 de Julio de 2020

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: GRANOTEC
 Fecha: 04/06/2020
 N° reclamo del cliente: 369
 Producto: Almidón BH
 Batch: 202004011801
 Cantidad: 10.000 kilos
 Formato: bolsas x 25 kilos
 Cantidad devuelta: 0 kilos

Motivo:

- Porcentaje de humedad por sobre la especificación
 - Valor informado: 6.84%
 - Valor medido por el cliente: 8.4%
 - Especificación: 6.0 – 8.0%

Análisis del Reclamo:

El producto "Almidón BH", correspondiente al lote 202004011801 fue manufacturado el 01/04/2020 y envasado con una humedad de 6.84%.

Este producto es envasado en bolsas de 25 kilos. que tienen lámina plástica entre las láminas de papel kraft que conforman la bolsa. Esto con la finalidad de preservar la humedad.

La totalidad de los kilos de este lote de Almidón BH fue despachado a cliente Granotec, esto en dos despachos. Uno de 10 toneladas realizado el 01/04/20 y un segundo despacho de 10 toneladas realizado el 04/04/20. El reclamo se presenta sobre el segundo despacho.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 331
---	-------------------------------------	-------------

Si bien la lámina plástica minimiza la captura de humedad desde al aire al producto, aún así es factible que el almidón aumente su humedad dado que la humedad de equilibrio de los almidones es alrededor de 13.5%.

Como parte del proceso de manufactura, se ha definido trabajar con valores cercanos al mínimo de especificación en humedad para asegurar que los valores se mantengan en el tiempo.

- Certificado de análisis que acompañó el despacho

Certificado N°: 20072020 -1410



CERTIFICADO DE CALIDAD

ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD FG 25 KG

PRODUCTO	ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD FG 25 KG	CLIENTE	GRANOTEC CHILE S.A.
LOTE	202004011801	CANTIDAD	10.000,00
FECHA INGRESO	04/06/2020	N° GUIA	8.231

ANALISIS	Especificaciones	Resultados
Fisicoquímico		
% Humedad	11.0 - 13.0	6,84
pH	5.0 - 6.0	5,46
N.S.R	B	A
% Proteína	Max 0.35	0,35
ppm SO2	Max 40	9,60
Microbiológico		
Recuento Total UFC/g	5000 Máx.	<10
Hongos y Levaduras UFC/g	500 Máx.	0
Coliformes Totales, NMP/g	< 0.3	<0,3
Coliformes Fecales, NMP/g	< 0.3	<0,3
E. Coli NMP/g	Ausente	Ausente
Enterobacteria UFC/g	< 10	<10
Salmonella, sp, P/A en 50g	Ausente	Ausente
Staphylococcus Aureus, UFC/g	Ausente	Ausente
B. Cereus, UFC/g	Ausente	Ausente

Certificado N°: 20072020 -1412



CERTIFICADO DE CALIDAD

ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD FG 25 KG

PRODUCTO	ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD FG 25 KG	CLIENTE	GRANOTEC CHILE S.A.
LOTE	202004011801	CANTIDAD	10.000,00
FECHA INGRESO	04/06/2020	N° GUIA	8.231

PARAMETROS ORGANOLEPTICOS	Especificaciones	Resultados
Parametros		
Apariencia	Polvo Fino	Cumple
Color visual	Blanco	Cumple
Olor	Inodoro	Cumple
Sabor	Insipido	Cumple

Fecha Elaboración: 01/04/2020
Fecha Vencimiento: 01/04/2022


Jody Bosa Pérez
Jefe Control de Calidad
PROMAIZ, S.A.



Acción Correctiva Inmediata:

- Verificar la humedad del producto almacenado en nuestra bodega de Productos Terminados. Se detecta aumento de la humedad en el tiempo, pero aún el producto está dentro de especificación.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 331
---	-------------------------------------	-------------

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se define realizar control de humedad del producto almacenado en nuestra bodega de producto terminado. Se priorizará controlar humedad antes de un despacho programado.



Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

