PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 332

Isla de Maipo, 28 de Julio de 2020

Antecedentes del Reclamo:

Cliente:	MACROFOOD
Fecha:	11/06/2020
N° reclamo del cliente:	NC N°8
Producto:	Maltodextrina 10-15
Batch:	202005163312
Cantidad:	8.000 kilos
Formato:	bolsas x 25 kilos
Cantidad devuelta:	0 kilos

Motivo:

- Durante el uso del producto en cliente y sobre el tamiz que utilizan para tamizar la maltodextrina antes de ingresarla a su proceso, se detecta la presencia de restos de plástico ajenos al producto y presencia de un trozo de “algo” similar a un trozo de tiza.

Fotos del reclamo:

Elementos encontrados

Fotografía de producto utilizado

Dimension del elemento extraño

Tubo de silicona

Trozo de tiza

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 332

Análisis del Reclamo:

Se revisan los antecedentes enviados por el cliente, incluida la muestra del plástico encontrado y que nos fue enviada.

Si bien en primera instancia los elementos extraños no se reconocen como usados en planta dado que en el sector de manufactura y envasado de maltodextrina no se utilizan, se realizó una revisión general y se identificó un material (manguera blanca de diámetro pequeño) muy similar a la muestra de cliente que es un repuesto existente en nuestra bodega de insumos.

Considerando lo anterior y sumando que como parte del proceso de envasado de Maltodextrina se estaba usando un tamiz que estuvo presentado fallas permitiendo que saliera producto hacia el ambiente lo cual hacía necesario barrer producto de piso y enviar a reproceso, existe la posibilidad real que esta tarea adicional de barrer y reprocesar pudo haber permitido cometer el error de utilizar bolsas que se usan en el envasado de maltodextrina para envasar producto para reproceso (producto que puede llevar restos de materiales diferentes a maltodextrina). Así, eventualmente, algún operador pudo confundirse y asumir que era producto apto.

- Certificado de análisis que acompañó el despacho

PROMAIZ

CERTIFICADO DE CALIDAD

MALTODEXTRINA 10-15 DE 25KG

	MALTODEXTRINA 10-15 DE 25KG	CLIENTE	MACRO FOOD S.A
	202005163312	CANTIDAD	8.000,00
NGRESO	27/05/2020	Nº GUIA	8.176

ANALISIS

Fisicoquímico	Especificaciones	Resultados
% Humedad	5.0 Máx.	4,55
pH	4.5 - 5.5	4,55
N.S.R.	B	A
Dextrosa Equivalente	10.0 - 15.0	13,95
% Cenizas	Máx. 0.4	0.40
ppm SO2	Máx 25.0	9,60

ANALISIS

Microbiológico	Especificaciones	Resultados
Recuento Total, UFC/g		<10
Hongos, UFC/g	Máx. 50	<10
Levaduras, UFC/g	Máx. 50	<10
Coliformes Totales, NMP/g	< 0.3	<0,3
Coliformes Fecales, NMP/g	< 0.3	<0,3
E. Coli, NMP/g	Ausente	Ausente
Staphilococus Areus UFC/ 0.1g	Ausente	Ausente
EnteroBacteria UFC/g	< 10	<10
Bacillus Cereus UFC/g	Ausente	Ausente
Salmonella Shigella UFC/ 25g	Ausente	Ausente

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 332

Acción Correctiva Inmediata:

- Verificar que los envases usados para acopio del material recuperado de piso para reproceso no sean los mismo usados para el envasado de producto apto.
- Se retira del sector todo el producto que estaba destinado para reproceso, dejando sólo los materiales para uso en producto apto.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Cambio de tamiz para el envasado de Maltodextrina, esto se realizó el 29 de Junio de 2020, con la finalidad de tener un equipo sin pérdidas de producto. Se instaló tamiz sellado y con mayor capacidad.
- Se refuerza, con operadores y jefes de turno, el cuidado que se debe tener durante todo el proceso de envasado y palletizado del producto, verificando que ante la eventualidad de tener que recuperar producto de piso, éste sea acopiado en envases diferentes a los usados en el producto apto, deben ser debidamente marcados y retirados del sector lo antes posible.

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

Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad