

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 383
---	-------------------------------------	-------------

Isla de Maipo, 17 de mayo 2021

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: SAPORITI

Fecha: 12/05/2021

N° reclamo del cliente: 10-2021

Producto: Almidón BH

Batch: 202104231803

Cantidad: 4.300 kilos

Formato: bolsas x 25 kilos

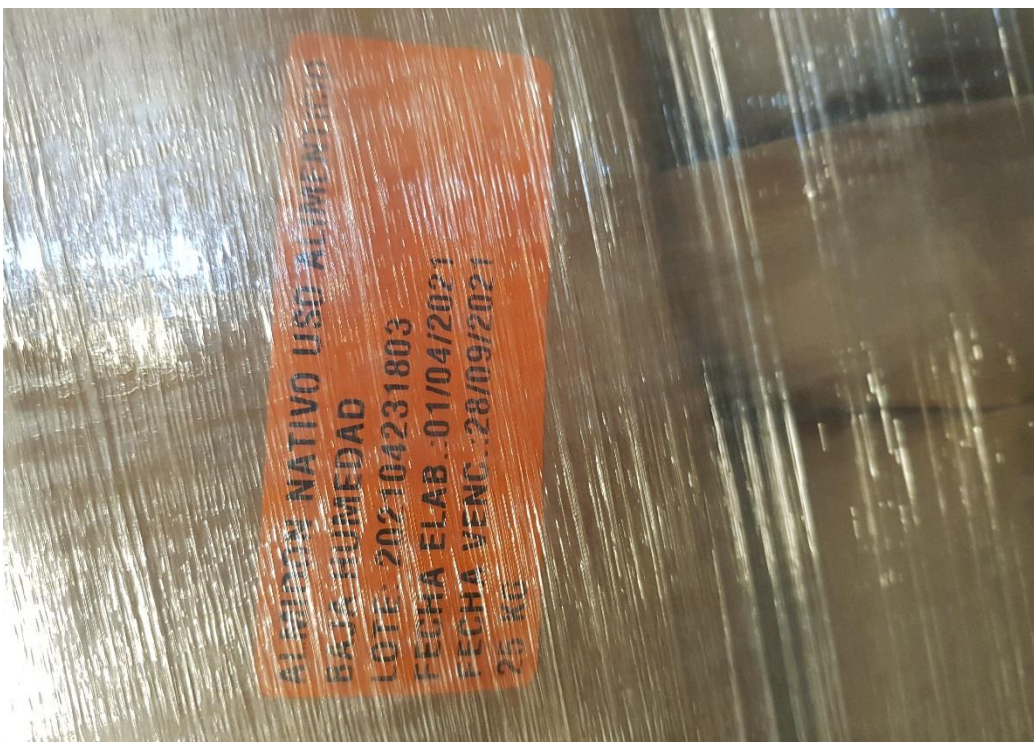
Cantidad devuelta: 2.275 kilos

Motivo:

- Certificado de calidad no cumple con la FT enviada. La vida útil especificada es 2 años, pero la etiqueta y el COA indica 6 meses.

Fotos del reclamo:

1.- Foto etiqueta de sacos reclamados





CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 383

2.- Certificado Promaiz

Certificado N 10052021-1056



CERTIFICADO DE CALIDAD

ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD 25 KG

PRODUCTO	ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD 25 KG	CLIENTE	COMERCIAL E INDUSTRIAL SAPORITI DE CHILE LTDA
LOTE	202104231803	CANTIDAD	4.300,00
FECHA INGRESO	06/05/2021	N° GUIA	10.138

ANALISIS

Fisicoquimico

	Especificacione	Resultados
% Humedad	6.0 - 8.0	6,00
pH	5.0 - 6.0	5,50
N.S.R.	B	B
% Proteina	Máx.0,35	0,35
ppm SO ₂	Máx. 40	12,80

ANALISIS

Microbiológico

	Especificacion	Resultados
Recuento Total UFC/	5000 Máx.	<10
Hongos y Levaduras UFC	500 Máx.	<10
Coliformes Totales, NMP	< 0.3	<0,3
Coliformes Fecales, NM	< 0.3	<0,3
E. Coli NMP/g	Ausente	Ausente
Enterobacteria UFC	< 10	<10
Salmonella, sp, P/A en 50g	Ausente	Ausente
Staphilococcus Aureus, UFC/	Ausente	Ausente
B. Cereus, UFC/g	Ausente	Ausente

Calidad



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 383

Certificado N 10052021-1056



CERTIFICADO DE CALIDAD

ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD 25 KG

PRODUCTO	ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD 25 KG	CLIENTE	COMERCIAL E INDUSTRIAL SAPORITI DE CHILE LTDA
LOTE	202104231803	CANTIDAD	4.300,00
FECHA INGRESO	06/05/2021	N° GUIA	10.138

PARAMETROS ORGANOLEP

Parametros

Apariencia
Color visual
Olor
Sabor

Especificaciones

Polvo Fino
Blanco
Inodoro
Insipido

Resultados

Cumple
Cumple
Cumple
Cumple

Fecha Elaboració 01/04/2021

Fecha Vencimient 28/09/2021

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



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 383
---	-------------------------------------	-------------

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	Cantidad	Lote
06/05/2021	4.300 Kilos	202104231803

2.- El certificado de calidad enviado junto al despacho, así como las etiquetas que llevan los sacos de almidón BH, indican:

- Fecha de elaboración: 01/04/2021

- Fecha de vencimiento: 28/09/2021

3.- El almidón BH comercializado por Promaiz puede ser de origen nacional o importado. Hasta el despacho anterior a éste que está siendo reclamado, el producto enviado era de producción local con una vida útil de 2 años. Actualmente ya no tenemos stock local y se comenzó a comercializar almidón BH importado que tiene una vida útil definida en 6 meses, vida útil limitada sólo por un posible aumento de humedad en el tiempo.

La calidad del producto importado, en cuanto a sus parámetros fisicoquímicos y microbiológicos, es totalmente homólogo al de producción local.

Respecto a la FT, nos faltó modificar y actualizar la vida útil para el producto importado.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 383
---	-------------------------------------	-------------

Acción correctiva inmediata:

- Enviar correo explicativo al cliente, indicando que el producto despachado es importado y que tanto el COA como las etiquetas contienen la información correcta.
- Actualizar FT, modificando la vida útil de producto importado y enviar al cliente.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Cada vez que se produzca una variación de producto o de parámetros incluidos en la ficha técnica, debe dar aviso con antelación al cliente para su conocimiento y/o homologación en caso de ser necesario.



Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

