PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 405

Isla de Maipo, 11 de Mayo 2022

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha: 11/04/2022

N° reclamo del cliente: 075-22

Producto: Almidón BH

Batch: 202203311806

Cantidad: 10.000 kilos

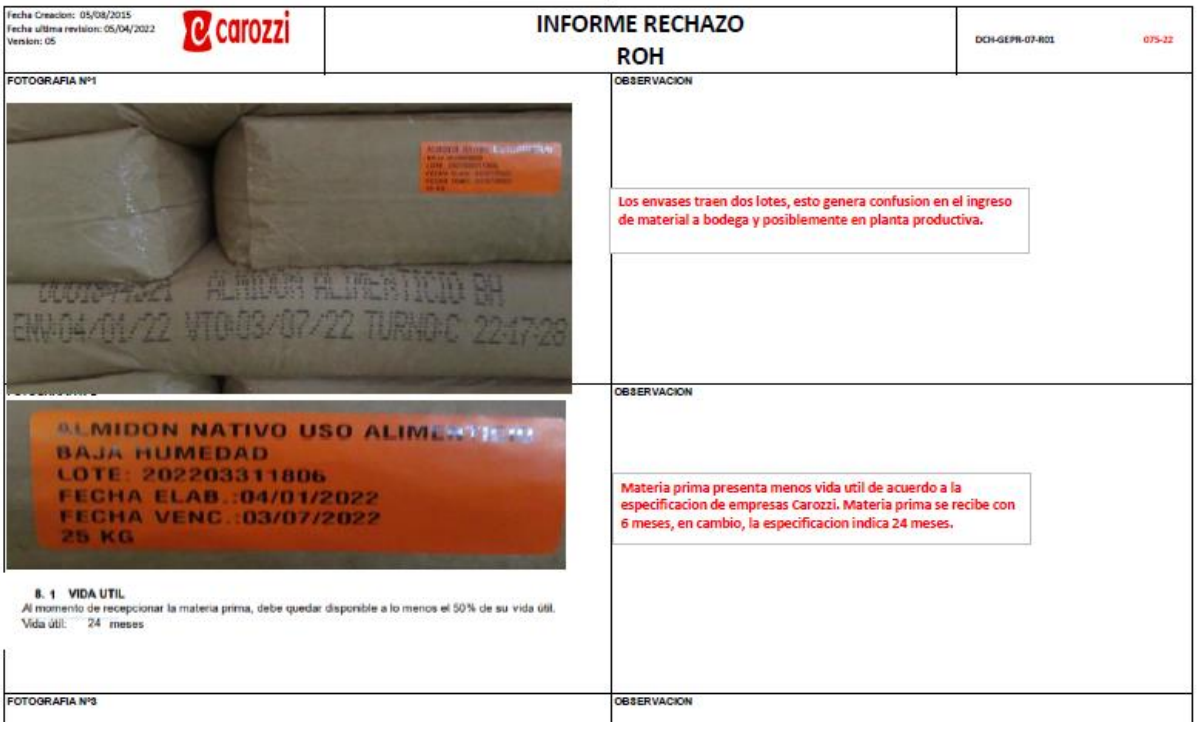
Formato: Bolsas de 25 kg.

Cantidad devuelta: 10.000 kilos

Motivo:

- Cliente reclama que en el análisis organoléptico de detectó que la muestra del lote presenta diferencia de sabor respecto al patrón.
- Durante la recepción del producto se verifica que los envases están rotulados con dos lotes (del fabricante y del proveedor)
- La VU del producto indica 6 meses en cambio la especificación indica 24 meses.

Fotos del reclamo:



PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 405

1.- COA enviado con el despacho:

PROMAIZ **PROMAIZ S.A.**	**CONTROL DE CALIDAD** **CERTIFICADO DE CALIDAD**	**Almidón Nativo Uso Alimenticio BH** Promaiz-06042022

PRODUCTO	**ALMIDON NATIVO USO ALIMENTICIO BH**
LOTE	**202203311806**
FECHA DE EMISION	**06-04-2022**

ESPECIFICACIONES FISICO-QUIMICO	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Humedad (%)	6,0	8,0	7,50
Proteina (%)	-	0,45	0,40
pH	5,0	6,0	5,10
Residuos No-Solubles, n/50g	-	10	3,00
Sulfitos (mg/kg) *(expresados como SO2)*	-	35	32,00

ESPECIFICACIONES MICROBIOLOGICAS	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Recuento Total (ufc/g)	-	5000	30
Hongos y Levaduras (ufc/g)	-	400	20
ColiformesTotales (ufc/g)	-	<10	<10
Escherichia Coli (ufc/10g)	-	Ausencia	Ausencia
Salmonela sp, (ufc/50g)	-	Ausencia	Ausencia

PARAMETROS ORGANOLEPTICOS	ESPECIFICACIONES	RESULTADOS
Aspecto	Polvo fino	Cumple
Color	Blanco	Cumple
Olor	Caracteristico	Cumple

Fecha de Elaboración: 04-01-2022
Fecha de Vencimiento: 03-07-2022

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

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

2.- FT actualizada

Vida útil

Producto nacional: 2 años, almacenado en lugar cubierto, seco y ventilado.
Producto importado, reenvasado: 1 año, almacenado en lugar cubierto, seco y ventilado.
Producto importado: 6 meses, almacenado en lugar cubierto, seco y ventilado.

Almacenaje

Almacenar en lugar limpio, cubierto, seco, ventilado, protegido de la humedad y a salvo de insectos y plagas.

Información regulatoria del producto

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

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 405

Análisis del Reclamo:

1.- Al revisar los antecedentes enviados por el cliente se verifica que los lotes involucrados corresponden a:

Fecha	**Cantidad**	**Lote**
07/04/2022	10.000Kilos	202203311806

2.- Cliente indica sabor diferente a patrón, según nuestro análisis sensorial el sabor del producto es el característico.

3.- La condición de duplicidad de lotes en el producto es para nuestros controles y poder así hacer la trazabilidad que corresponde en caso de algún reclamo de calidad del producto que recibimos de los proveedores .

Por esta razón el COA enviado es de Promaíz y el lote indicado en dicho certificado es el mismo que se incluye en las etiquetas naranjas (etiquetado solicitado por Carozzi para productos con presencia de alegenos).

a.- Lote impreso en envase es el lote de origen

b.- Lote impreso en etiqueta naranja es el de Promaiz

4.- La VU del producto es la entregada en origen por proveedor, esta condición fue informada oportunamente a Carozzi.

Acción correctiva inmediata:

- Se reitera a cliente que la condición de doble lote es por controles internos y que ambos lotes son válidos.

- Se reitera a cliente que la VU indicada es la entregada por proveedor original.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 405

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se continuará trabajando con lote de origen (rotulado en envase) y lote Promaiz (impreso en etiqueta naranja) que nos permite mantener control interno.

Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

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