PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 408

Isla de Maipo, 12 de Mayo 2022

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha: 10/05/2022

N° reclamo del cliente: 26-2022

Producto: Almidón BH

Batch: 202205061800

Cantidad: 5.000 kilos

Formato: Bolsas de 25 kg.

Cantidad devuelta: 5.000 kilos

Motivo:

- El producto no adjunta certificado de proveedor original.
- Lote de COA Promaiz no coincide con lote de etiqueta naranja.
- Durante la recepción del producto se verifica que los envases están rotulados con dos lotes (del fabricante y del proveedor)

Fotos del reclamo:

Fecha Creacion: 05/08/2015
Fecha ultima revision: 05/04/2022
Version: 05

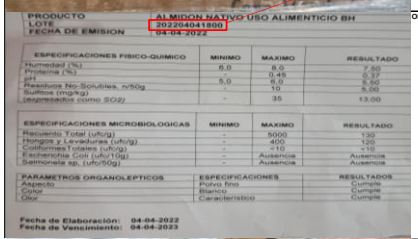
carozzi

INFORME RECHAZO
ROH / LEER / VERP

DCH-GEPR-07-R01 (26-2022)

OBSERVACION

Lote recepcionado no coincide con certificado de proveedor



OBSERVACION

OBSERVACION

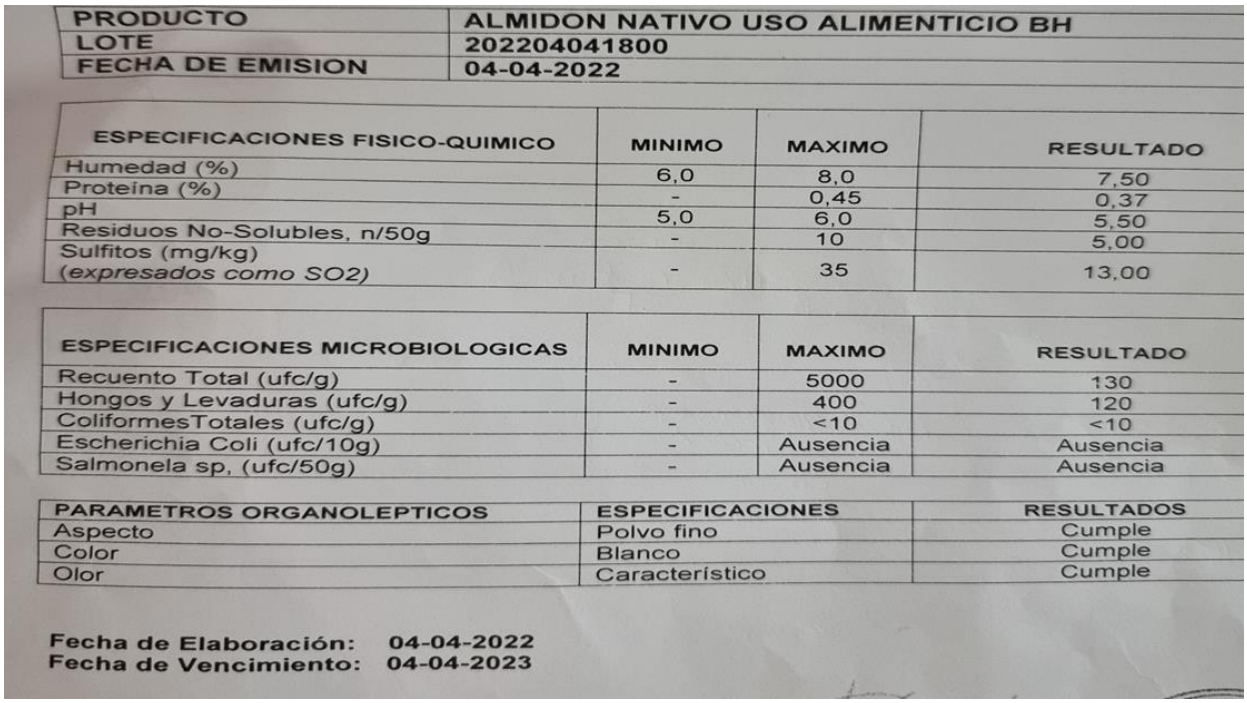
Rotulación impresa en sacos no se refleja en certificado enviado.

MARCO ZENTENO
ANALISTA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
PLANTA GALLETAS

ELIZABETH GUTIERREZ
V°B° JEFE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
PLANTA GALLETAS

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 408

1.- COA enviado con el despacho:



PRODUCTO	**ALMIDON NATIVO USO ALIMENTICIO BH**
LOTE	**202204041800**
FECHA DE EMISION	**04-04-2022**

ESPECIFICACIONES FISICO-QUIMICO	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Humedad (%)	6,0	8,0	7,50
Proteína (%)	-	0,45	0,37
pH	5,0	6,0	5,50
Residuos No-Solubles, n/50g	-	10	5,00
Sulfitos (mg/kg) *(expresados como SO2)*	-	35	13,00

ESPECIFICACIONES MICROBIOLOGICAS	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Recuento Total (ufc/g)	-	5000	130
Hongos y Levaduras (ufc/g)	-	400	120
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	Característico	Cumple

Fecha de Elaboración: 04-04-2022
Fecha de Vencimiento: 04-04-2023

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	**Cantidad**	**Lote**
09/05/2022	5.000Kilos	202205061800

2.- No se adjunta COA de origen porque luego que el producto ingresa a planta, sus despachos son a través de los procedimientos Promaiz, es decir es despachado con COA de Promaiz.

3.- Respecto al lote indicado en COA enviado, 202204041800, lamentablemente nuestra gente de bodega se equivocó al tomar e imprimir el certificado. Este COA debió ser el referido al lote de la etiqueta naranja, 202205061800.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 408

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 indica el error cometido con la emisión de COA.

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.

- Se evaluará la necesidad de entregar copia de COA de proveedor original.
- Se extremará cuidado al emitir COA para evitar error de lotes.

Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

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