

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 420
---	-------------------------------------	-------------

Isla de Maipo, 19 de Agosto 2022

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI
 Fecha: 11/08/2022
 N° reclamo del cliente: 258-2022
 Producto: Almidón Moldeo
 Batch: 202208081502
 Cantidad: 10.000 kilos
 Formato: Bolsas de 25 kg.
 Cantidad devuelta: Sin devolución
 Motivo:

- Cliente reclama que en COA no se incluye parámetros organolépticos.

1.- COA ejemplo de lo enviado con cada despacho:

 PROMAIZ S.A.	CONTROL DE CALIDAD	Almidón AM Promaiz-11052022
	CERTIFICADO DE CALIDAD	

PRODUCTO	Almidón AM
LOTE	202205111500
FECHA DE EMISION	11-05-2022

ESPECIFICACIONES FISICO-QUIMICO	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Humedad (%)	-	14,0	11,19
Acetate (%)	0,15	0,30	0,30
pH	4,8	6,0	5,33
Residuos No-Solubles, n/50g	-	10	5,00
Sulfitos (mg/kg) (expresados como SO ₂)	-	35	32

ESPECIFICACIONES MICROBIOLOGICAS	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Recuento Total (ufc/g)	-	5000	30
Hongos y Levaduras (ufc/g)	-	400	20
Coliformes Totales (ufc/g)	-	<10	<10
Escherichia Coli (ufc/10g)	-	Ausencia	Ausencia
Salmonella sp. (ufc/50g)	-	Ausencia	Ausencia

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

Fecha Elaboración: 11.05.2022
 Fecha Vencimiento: 11.05.2023


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



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 420
---	-------------------------------------	-------------

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	Cantidad	Lote
08/08/2022	10.000Kilos	202208081502

2.- En COA emitido se indican los parámetros que están en la FT del producto.

3.- El COA incluye parámetros organolépticos.

Acción correctiva inmediata:

- el 27/07/2022 se realizó reunión con personal de Carozzi para tratar este y otras diferencias entre las FT Carozzi y la FT Promaiz. Se quedó en espera de revisión por parte de Carozzi para actualizar sus especificaciones.

A la fecha no se han modificado o por lo menos no se nos ha informado sobre revisiones o actualizaciones por parte del cliente.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se continuará trabajando con análisis indicados en FT Promaiz y nuevamente no se acepta este reclamo porque el tema esta en revisión por parte de Carozzi.


Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

