

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 426
---	-------------------------------------	--------

Isla de Maipo, 18 de Enero 2023

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha: 16/01/2023

N° reclamo del cliente: 008-2023

Producto: Almidón Moldeo

Batch: 202212191500

Cantidad: 10.000 kilos

Formato: Bolsas de 25 kg.

Cantidad devuelta: Sin devolución

Motivo:

- Cliente reclama que el COA no se incluye Azúcares reductores, Cenizas, Granulometría y parámetros organolépticos.

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

 PROMAIZ S.A.	CONTROL DE CALIDAD	Almidón AM Promaiz-28122022
	CERTIFICADO DE CALIDAD	

PRODUCTO	Almidón AM
LOTE	202212191500
FECHA DE EMISION	28-12-2022

ESPECIFICACIONES FISICO-QUIMICO	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Humedad (%)	-	14,0	11.43
Aceite (%)	0,15	0,30	0,20
pH	4,8	6,0	5.23
Residuos No-Solubles, n/50g	-	10	3,00
Sulfitos (mg/kg) (expresados como SO2)	-	35	5.12

ESPECIFICACIONES MICROBIOLÓGICAS	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Recuento Total (ufc/g)	-	5000	100
Hongos y Levaduras (ufc/g)	-	400	<10
Coliformes Totales (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 Elaboración: 22.06.2022

Fecha Vencimiento: 21.06.2023

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 426
---	-------------------------------------	--------

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	202212191500

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.

Se ha respondido NC 134-2022 y 258-2022 relativas al mismo tema, pero el cliente aún no nos envía las ET revisadas que fue lo acordado en reunión del 27/07/2022.

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

