PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 349

Isla de Maipo, 11 de agosto de 2020

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: DULCELË

Fecha: 31/07/2020

N° reclamo del cliente: N/A. Reclamo llega por e-mail.

Producto: Almidón hidrolizado alimenticio

Batch: 202003101702

Cantidad: 1.700 kilos

Formato: Bolsas x 25 kilos

Cantidad devuelta: 1.075 kilos

Motivo:

- Cliente elabora manjar con el almidón cuestionado. Al término de la manufactura detectan aroma y sabor alterado en producto final. Realizan trazabilidad a materias primas usadas detectan que el almidón tiene el mismo aroma y sabor.

Análisis del Reclamo:

Se revisan los antecedentes enviados por el cliente:

- Cliente requiere devolver el almidón y reposición inmediata.
- Se revisa producto existente en planta y es del mismo lote cuestionado (202003101702).
- Se muestrean dos pallets del producto existente en planta, se realizan análisis físico-químicos, microbiológicos además de aspecto y aroma de dichas muestras:
    - **Análisis físico químicos:**

Parámetro	**Especificaciones**	**Original**	**Muestra 31/07/2020**
Humedad, %	11.0 – 13.0	11.15	11.77
pH	6.0 – 7.0	6.49	6.19
NSR	B máximo	A	A
Viscosidad Brookfield, CPS	10 - 30	30	30

- **Análisis microbiológico:**

Parámetro	Especificaciones	Original	Pallet 1	Pallet 2
Recuento total, ufc/g	5000 máximo	30	200	50
Hongos, ufc/g	1000 máximo	<10	<10	<10
Levaduras, ufc/g	500 máximo	<10	<10	<10
Coliformes totales, ufc/g			<0.3	<0.3
Coliformes fecales, ufc/g			<0.3	<0.3
Escherichia Coli, ufc/g			ND	ND
Salmonella, ufc/g	Ausente	Ausente	Ausente	Ausente
Enterobacteria, ufc/g			<10	<10

- **Parámetros organolépticos:**

Parámetro	Especificaciones	Original	Pallet 1	Pallet 2
Apariencia	Polvo fino	Cumple	Cumple	Cumple
Color	Blanco	Cumple	Cumple	Cumple
Olor	Inodoro	Cumple	Cumple	Cumple
Sabor	Insípido	Cumple	Cumple	Cumple

- En revisión no se detectó diferencia a lo habitual para este almidón.

- Se envía esta información al cliente y este acepta (vía e-mail) que se le envíe producto del mismo lote como reposición.
- Producto enviado como reposición es revisado por el cliente encontrando que tiene la misma condición de olor y sabor que les generó el problema. Producto es rechazado y devuelto a Promaiz.

PROMAIZ	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 349

- Cliente envía muestras para revisión en Promaíz, con la siguiente identificación:
    - "Almidón bueno – almidón malo – manjar bueno – manjar malo"
    - En Promaíz se realizó ensayo organoléptico de dichas muestras, con dos panelistas, se adjuntan resultados:

Muestras de almidón

Muestra	**Color**		**Olor**		**Sabor**	
	P1	**P2**	**P1**	**P2**	**P1**	**P2**
Almidón bueno	Blanco	Blanco característico	Inodoro	Inodoro	Sin sabor	Insípido
Almidón malo	Blanco	Blanco, pero con tonalidad diferente	Inodoro	Característico	Distinto al característico	Diferente al habitual

P1: Panelista 1 **P2: Panelista 2**

Muestras manjar

Muestra	**Color**		**Olor**		**Sabor**	
	P1	**P2**	**P1**	**P2**	**P1**	**P2**
Manjar bueno	Característico	Característico	Característico	Característico	Suave, dulce	Suave al paladar y dulce
Manjar malo	Característico	Característico	Característico	Característico	Granulado, poco dulce	Textura farinácea, poco dulce

P1: Panelista 1 **P2: Panelista 2**

PROMAIZ	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 349

Acción Correctiva Inmediata:

- El producto existente en planta, almidón hidrolizado alimenticio lote 202003101702, es pasado a bodega 3 de SAP, quedando bloqueado para despacho.

- A la luz de los resultados sensoriales realizados en Promaíz, podemos concluir que el almidón presenta sabor diferente a lo habitual. Se asume que el sabor del almidón afectaría sensorialmente al producto terminado (manjar).

- Se manufactura nuevo lote de este almidón para reponer el almidón al cliente. (Lote 202008051700)

Parámetro	**Especificaciones**	**Resultados**
Humedad, %	11.0 – 13.0	11.92
pH	6.0 – 7.0	6.45
NSR	B máximo	A
Viscosidad Brookfield, CPS	10 - 30	12.6
Recuento total, ufc/g	5000	2400
Hongos, ufc/g	1000	<10
Levaduras, ufc/g	500	40
Salmonella, ufc/g	Ausente	Ausente
Apariencia	Polvo fino	Cumple
Color	Blanco	Cumple
Olor	Inodoro	Cumple
Sabor	Insípido	Cumple

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 349

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se informa a los analistas sobre el reclamo del cliente a fin de considerar la revisión organoléptica cómo parámetro de aprobación o rechazo del producto.

- Se realiza, con fecha 10/08/2020, despacho de almidón hidrolizado alimenticio lote 202008051700. Este es el lote recientemente manufacturado, fue enviado como reposición del producto devuelto. Hasta la emisión de esta respuesta no hemos recibido comentarios por parte del cliente.

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

Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad