PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 424

Isla de Maipo, 26 de Octubre 2022

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha: 20/10/2022

N° reclamo del cliente: 346-2022

Producto: Almidón Moldeo

Batch: 202210041500

Cantidad: 10.000 kilos

Formato: Bolsas de 25 kg.

Cantidad devuelta: Sin devolución

Motivo:

- Cliente reclama que % de aceite del producto está fuera de especificación, valor informado por cliente es 0.86%

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	**Cantidad**	**Lote**
04/10/2022	10.000Kilos	202210041500

2.- El producto fue liberado con 0.3% de aceite, en COA emitido se indica dicho valor. La especificación Promaiz es 0.15 – 0.30 %

3.- Se adjunta CoA emitido por Promaiz y que acompañó al despacho de producto del lote 202210041500.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 424

PROMAIZ **PROMAIZ S.A.**	**CONTROL DE CALIDAD** **CERTIFICADO DE CALIDAD**	**Almidón AM** Promaiz-04102022

PRODUCTO	**Almidón AM**
LOTE	**202210041500**
FECHA DE EMISION	**04-10-2022**

ESPECIFICACIONES FISICO-QUIMICO	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Humedad (%)	-	14,0	12,71
Aceite (%)	0,15	0,30	0,30
pH	4,8	6,0	5,26
Residuos No-Solubles, n/50g	-	10	3,00
Sulfitos (mg/kg) *(expresados como SO2)*	-	35	35,0

ESPECIFICACIONES MICROBIOLOGICAS	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Recuento Total (ufc/g)	-	5000	130
Hongos y Levaduras (ufc/g)	-	400	30
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 Elaboración: 04.10.2022
Fecha Vencimiento: 04.10.2023

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

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

Acción correctiva inmediata:

- Al recibir el reclamo de cliente, se toma muestra testigo del lote y se repite análisis de contenido de aceite. El valor obtenido en muestra testigo fue 0.44%, éste valor está fuera de especificación Promaiz pero si estaría dentro de las especificaciones de cliente.

- Se revisa método de manufactura y se define aumentar en 25% el tiempo de homogenizado del producto, estamos considerando que el diferencial de resultados entre muestras es debido a falta de tiempo de homogenizado.

- Se revisa metodología de análisis, el contenido de aceite se realiza usando Soxhlet por 4 horas de extracción. Si se requiere, podemos homologar metodología entre proveedor y cliente.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 424

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Mantener el control sobre la manufactura del producto verificando dosificaciones y tiempos de proceso, así como también estar constantemente en revisión de las metodologías de análisis.





Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad