PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 427

Isla de Maipo, 17 de Febrero 2023

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha: 13/02/2023

N° reclamo del cliente: 023-2023

Producto: Almidón Moldeo

Batch: 202302071500

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, enterobacterias.

1.- COA de lote cuestionado enviado con el despacho:

PROMAIZ **PROMAIZ S.A.**	**CONTROL DE CALIDAD** **CERTIFICADO DE CALIDAD**	**Almidón AM** Promaiz-07022023

PRODUCTO	**Almidón AM**
LOTE	**202302071500**
FECHA DE EMISION	**07-02-2023**

ESPECIFICACIONES FISICO-QUIMICO	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Humedad (%)	-	14,0	7,76
Aceite (%)	0,15	0,30	0,30
pH	4,8	6,0	5,39
Residuos No-Solubles, n/50g	-	10	6,00
Sulfitos (mg/kg) *(expresados como SO2)*	-	35	9,60

ESPECIFICACIONES MICROBIOLOGICAS	MINIMO	MAXIMO	RESULTADO
Recuento Total (ufc/g)	-	5000	50
Hongos y Levaduras (ufc/g)	-	400	<10
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: 07.02.2023
Fecha Vencimiento: 07.02.2024

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 427

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	**Cantidad**	**Lote**
07/02/2023	10.000Kilos	202302071500

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, 258-2022, 008-2023 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