

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO DE RESULTADOS DE CALIDAD NO CONFORMES



ARROZ DE COSTA RICA MAS SANO, MAS RICO Y ES TICO ...

INTRODUCCIÓN

La comercialización del arroz en granza en Costa Rica involucra al productor y al agroindustrial. Una vez que se realiza la cosecha del grano en las regiones de producción, éste es transportado en camiones hasta las agroindustrias arroceras, donde se realiza la toma de la muestra representativa y el respectivo análisis de calidad con base en procedimientos establecidos en el Reglamento, RTCR 406-2007. Arroz en Granza. Especificaciones y Métodos de Análisis para la Comercialización e Industrialización.

Los resultados de estos análisis se utilizan para definir el monto que le corresponde pagar el agroindustrial por el arroz que entrega el productor. En algunas ocasiones se presentan discrepancias por parte de los agricultores con respecto a los resultados de los análisis que emiten las agroindustrias. En este sentido CONARROZ presenta este mecanismo, para atender resultados no conformes.

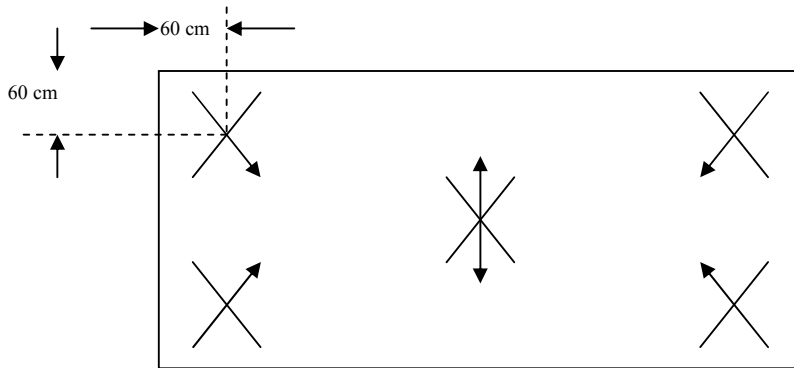
PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RESULTADOS NO CONFORMES

Una vez que el camión llega a la agroindustria, se debe realizar el siguiente procedimiento en caso de reclamos:

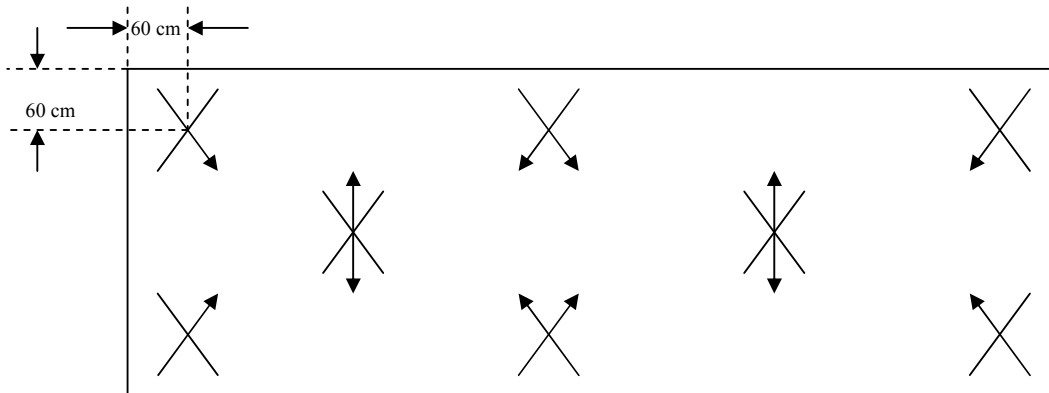
1. Tomar la **muestra representativa** utilizando una sonda de 12 alvéolos de 1,8 metros (“chuzo”) según el esquema de muestreo propuesto en el “RTCR 406: 2007: Arroz en Granza. Especificaciones y Métodos de Análisis para la Comercialización e Industrialización”, Apéndice B. Muestreo de Arroz en Granza. **(Señor productor la muestra representativa debe contener porciones de todo el lote traído del campo. Una mala obtención de la muestra representativa, generará resultados poco confiables, en los análisis de calidad).**



“Chuzo”. Equipo utilizado para la toma de muestra representativa, para grano en reposo. Se debe introducir 12 o 6 veces dependiendo del tamaño de la masa de grano.



Esquema de muestreo con el uso del “chuzo”. Se debe introducir seis veces en los puntos indicados en camiones que transportan hasta 15 toneladas (Apéndice B, RTCR 406-2007).



Esquema de muestreo con el uso del “chuzo”. Se debe introducir doce veces en los puntos indicados en camiones de hasta 35 toneladas (Apéndice B, RTCR 406-2007).

- Utilizar un homogeneizador tipo Boerner o Cargo para mezclar, dividir y obtener una muestra de laboratorio de al menos $4000g \pm 1g$, de la cual se obtendrá una muestra de $1500g \pm 0,1g$, para determinar las variables de calidad y una muestra de $1500g \pm 0,1g$ de respaldo como testigo, si hubiera un eventual reclamo.



Homogeneizador tipo Cargo. Instrumento que garantiza la reducción de la muestra global para obtener la muestra de análisis, sin que se pierdan las características originales del lote de granos.

- La porción que se utilice como respaldo, en caso de un eventual reclamo, será la que se traslade al Laboratorio de Control de Calidad de CONARROZ.
- La muestra que se traslade al Laboratorio de CONARROZ será colocada en una bolsa plástica no porosa, a la cual se le introducirá una etiqueta con la información y firmas de los

representantes de la agroindustria y agricultor. Esta bolsa deberá sellarse con un marchamo. Las bolsas, etiquetas y marchamos serán elaborados por CONARROZ y distribuidos a todas las agroindustrias.

5. Si la muestra no es transportada inmediatamente al laboratorio de CONARROZ, ésta debe colocarse en una cámara fría a una temperatura de $5\text{ }^{\circ}\text{C} \pm 2$, para mantener sus características originales (Definición 3.30, RTCR 406-2007).
6. Una vez que el laboratorio de la agroindustria realice los análisis de humedad, impureza, componentes de rendimiento y factores y grados de calidad, comunicará, inmediatamente, el resultado al productor. Caso contrario, el agricultor solicitará a la agroindustria el resultado del análisis.
7. Cuando el productor no esté conforme con el resultado del análisis emitido por la agroindustria, comunicará inmediatamente a CONARROZ para que, prioritariamente y a brevedad un funcionario de la institución transporte, en un recipiente hermético (hielera), la muestra hasta el Laboratorio de Control de Calidad de CONARROZ.
8. El Laboratorio de Control de Calidad de CONARROZ realizará el análisis de la muestra, emitirá el respectivo informe y lo trasladará a la Dirección Ejecutiva, para que comunique el resultado al productor y a la agroindustria.
9. El resultado del análisis que emita CONARROZ será respetado por las partes, y en caso de que la discrepancia continúe, se trasladará el caso a la Unidad de Asuntos Jurídicos para que aplique el debido proceso.

Recomendaciones para productores

- Utilizar semilla certificada.
- Manejo agronómico:
 - ⇒ Época de siembra.
 - ⇒ Fertilización.
 - ⇒ Control oportuno de malezas, plagas y enfermedades.
- Calibración de cosechadoras.
- Evitar mezcla de lotes con evidente diferencia de calidad.
- Realizar la cosecha del grano con un contenido de humedad óptimo (20 %—23 %). Se recomienda recolectar una muestra representativa de al menos 1 000 gramos y llevarla a la oficina regional más cercana, para determinar la humedad y decidir el momento más oportuno para cosechar.
- Una vez que se inicie la carga del arroz en granza húmedo, en el camión, ésta debe completarse lo más pronto posible y trasladarse a la agroindustria a brevedad. **No es conveniente que transcurra más de 48 horas de la cosecha a la descarga, va que de lo contrario puede verse muy afectada la calidad del grano.**
- En caso de considerar necesario, aplicar el procedimiento para reclamo de resultados de calidad no conformes, se recomienda que el productor (o representante) esté presente en la agroindustria durante la toma de muestra y análisis.

Recomendaciones para agroindustriales

- Para el muestreo y análisis de calidad deberán aplicar la Reglamentación Técnica vigente, “RTCR 406: 2007: Arroz en Granza. Especificaciones y Métodos de Análisis para la Comercialización e Industrialización”.

- Contar con laboratorios debidamente instalados, equipo e instrumentos calibrados y personal capacitado para realizar el muestreo y análisis de calidad (Ley 8285, artículo 6, incisos D y E).

MATERIALES DE SEGURIDAD



A



B

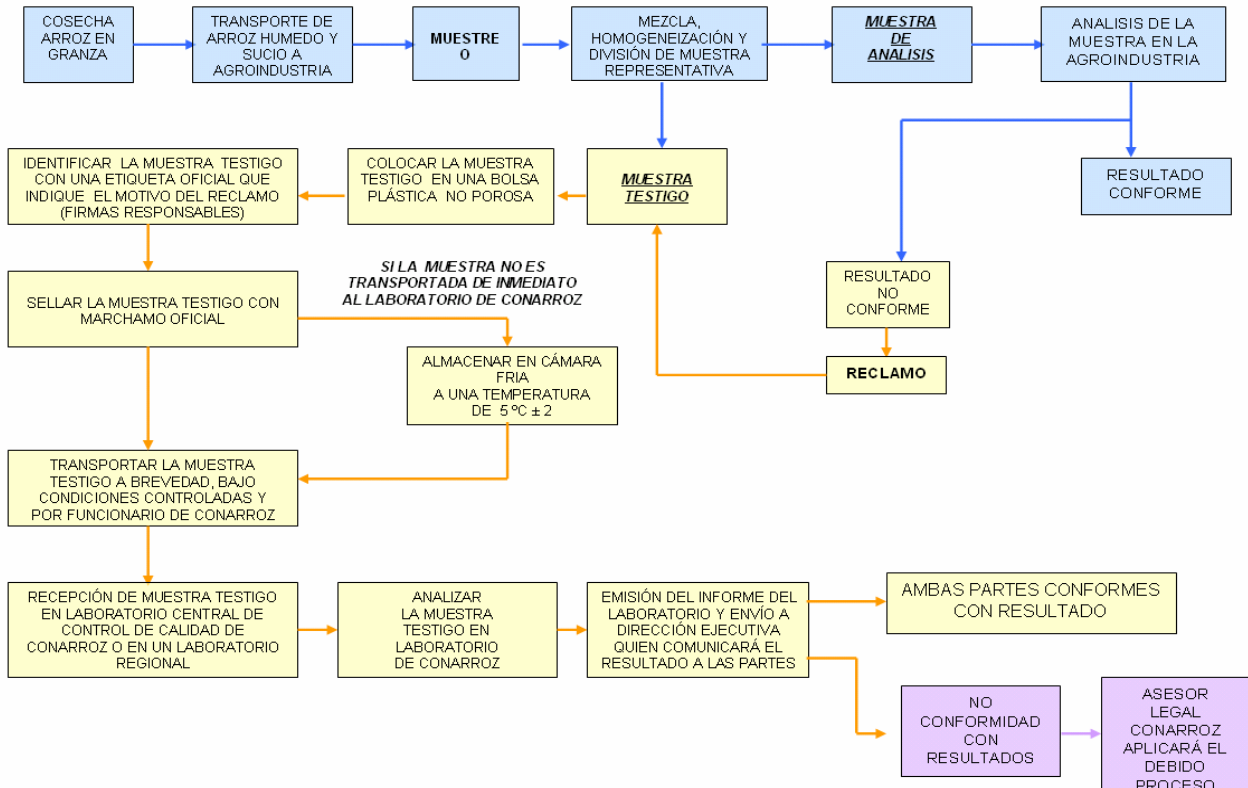
A - BOLSA DE SEGURIDAD ESPECIAL
B - MARCHAMO DE SEGURIDAD
C - ETIQUETA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

(La presentación de los materiales puede ser modificada)

CORPORACION ARROZERA NACIONAL	
ETIQUETA OFICIAL PARA PRESENTACION DE RECLAMOS DE RESULTADOS DE CALIDAD NO CONFORMES	
N° 0001	N° DE MARCHAMO: _____ N° DE BOLSA: _____
AGROINDUSTRIA:	
FECHA Y HORA DE INGRESO DE CAMION A AGROINDUSTRIA:	NUMERO DE GUIA:
FECHA DE RECIBO:	HORA DE RECIBO:
NOMBRE DEL PRODUCTOR:	
LUGAR DE PROCEDENCIA DEL ARROZ (REGION Y CANTON):	
NOMBRE DEL CHOFER:	
CAMION PLACA:	
IMPUREZAS (%)	GRANO QUEBRADO (%)
HUMEDAD (%)	VARIEDAD:
Descripción de reclamo:	
FIRMA PRODUCTOR O REPRESENTANTE	
FIRMA AGROINDUSTRIA	
Nombre:	Nombre:
Cédula:	Cédula:
<i>Nota: CONARROZ no realizará el análisis de muestras cuya etiqueta no contenga las firmas, nombres y cédulas del productor (representante) y agroindustrial o cuyo recipiente presente algún tipo de evidente adulteración.</i>	

C

DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RESULTADOS NO CONFORMES



Oficina Central: Tel: 2255-1313. Fax: 2255-3210.

Regional Huetar Atlántica: Tel: 2718-9704 Fax: 2718-7350.

Regional Huetar Norte: Tel: 2401 3044. Fax: 2401 3044.

Regional Pacífico Central: Tels: 2779-4027, 2779-8226, 2779-4026, Fax: 2779-8354.

Regional Chorotega: Tels: 2671-2136, 2671-2133. Fax: 2671-2133

Regional Brunca: Tel: 2783-6921. Fax: 2783-1955.