

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. 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 un mecanismo para atender los 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:

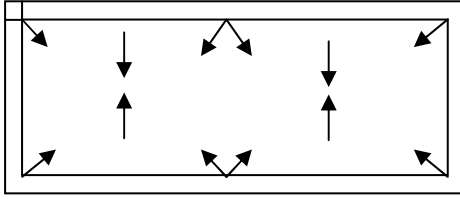
1. Tomar la **muestra representativa** utilizando una sonda de alvéolos (“chuzo”) o el procedimiento de muestreo por gaveta utilizando un muestreador tipo pelicano y un adecuado esquema de muestreo. **Señor productor la muestra representativa debe contener porciones de arroz tomadas en todo el lote traído del campo.**



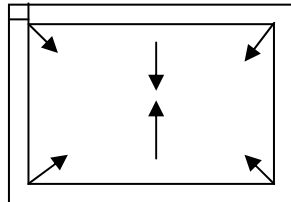
“Chuzo”. Equipo utilizado para la toma de muestra representativa. Se debe introducir 12 o 6 veces dependiendo del tamaño y carga de transporte.



Muestreador pelicano. Utilizado para la toma de muestra por gaveta.



Esquema de muestreo con el uso del "chuzo". Se debe introducir doce veces en los puntos indicados en carretas largas que transportan más de 20 toneladas.



Esquema de muestreo con el uso del "chuzo". Se debe introducir seis veces en los puntos indicados en carretas cortas que transportan menos de 20 toneladas.

- Utilizar un homogeneizador tipo Boerner o Cargo para mezclar y dividir dos porciones, de al menos, dos kilogramos cada una. Una de estas porciones será utilizada por el laboratorio de la agroindustria para realizar el análisis de calidad y la otra porción se utilizará 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 transportado del campo.

- La porción que se utilice como testigo en caso de un eventual reclamo será dividida, en un homogeneizador tipo Boerner o Cargo, en dos porciones de al menos 1 kilogramo. Una de estas porciones será almacenada por la agroindustria y la otra porción será la que se traslade al Laboratorio 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. Tanto la bolsa, la etiqueta y los marchamos serán elaborados por CONARROZ y distribuidos a todas las agroindustrias.
- 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.
- Una vez que el laboratorio de la agroindustria realiza los análisis de humedad e impureza, comunicará al productor inmediatamente el resultado. Caso contrario, el agricultor solicitará a la agroindustria el resultado del análisis.
- Cuando el productor no está 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 CONARROZ.
- El Laboratorio de CONARROZ realizará el análisis de la muestra y emitirá el respectivo informe y lo remitirá a la Dirección Ejecutiva para que esta 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 con un contenido de humedad óptimo (20 %—23 %). Se recomienda recolectar una muestra representativa de al menos 300 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, ya que de lo contrario puede verse muy afectada la calidad del grano.
- Se recomienda que el productor (o representante) esté presente en la agroindustria durante la toma de muestra y análisis y en caso de que considere necesario aplicar el procedimiento de reclamos.

Recomendaciones para agroindustriales

- Para el muestreo y análisis de calidad deberán aplicar la Reglamentación Técnica vigente.
- Es importante que los laboratorios utilicen metodologías validadas para la realización de los análisis de calidad.
- 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)

TELEFONOS

Oficina Central: Tel: 255-1313. Fax: 255-3210.

Regional Huetar Atlántica: : Telefax: 718-7350

Regional Huetar Norte: Tel: 475-5033. Fax: 475-5395.

Regional Pacífico Central: Tel: 779-8226. Fax: 779-8354.

Regional Chorotega: Tels: 671-2136 y 671-0032.

Fax: 671-2133

Regional Brunca: Tel: 783-3468. Fax: 783-9023.

