

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 441
---	-------------------------------------	--------

Isla de Maipo, 24 de Noviembre 2023

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: PROALSA
 Fecha reclamo: 25/10/2023
 Fecha recepción: 27/09/2023
 N° reclamo del cliente: 254
 Producto: Almidón BH
 Batch: 202308301801
 Cantidad: 5000 kilos
 Formato: Bolsas x 25 kilos
 Cantidad devuelta: 1000 kilos

Motivo:

- Cliente indica que el producto presenta hilachas plásticas en el interior de las bolsas. La hilachas encontradas son enviadas a Promaiz.

Análisis del Reclamo:

1.- Al revisar los antecedentes enviados se verifica que el lote involucrado corresponde a (se copia CoA de liberación):

Fecha despacho	Cantidad	Lote
26/09/2023	5.000 Kilos	202308301801

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 441
---	-------------------------------------	--------



CERTIFICADO DE CALIDAD

ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD 25 KG

PRODUCTO	ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD 25 KG	CLIENTE	INDUSTRIAS PRODUCTOS
LOTE	202308301801		ALIMENTICIOS S.A. PROALSA
FECHA DESPACHO	26/09/2023	CANTIDAD	5000,00
		N° GUIA	13.378

Especificaciones Físico Químico	Minimo	Maximo	Resultados
Residuos No-Solubles, n/50g	-	10	6,00
Proteína (%)	-	0.45	0,36
Ph	4,80	6,00	5,40
Sulfitos (mg/kg) (expresados como SO ₂)	-	80	19,00
Humedad	5,50	8,00	6,50

Especificaciones Microbiológicas	Minimo	Maximo	Resultados
Hongos y levaduras (ufc/g)	-	400	100
Salmonella sp (P/A,25g)	-	Ausencia	Ausente
Recuento Total (ufc/g)	-	5000	100
Escherichia Coli (ufc/g)	-	<10	<10
Coliformes Totales (ufc/g)	-	<10	<10

Parámetros Organolépticos	Especificaciones	Resultados
Olor	Característico	Cumple
Color Visual	Blanco	Cumple
Aspecto	Polvo fino	



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



Fecha Elaboración: 30/08/2023

Fecha Vencimiento: 30/08/2024

2.- Se reciben, de parte de cliente, las hilachas encontradas las cuales son comparadas con nuestros envases y si bien no se observa igualdad completa entre las hilachas y el entramado de nuestros envases, se asume la responsabilidad correspondiente.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 441
---	-------------------------------------	--------

Acción correctiva inmediata:

- Se recibe producto de devolución y se genera nota de crédito correspondiente.
- Se revisa proceso de re-embasado del almidón y se implementa revisión visual extra.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Extremar cuidados durante el proceso de embasado del almidón.
- Evaluación de instalación de tamiz adicional en la última etapa de re-embasado del producto
-



Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

