

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 449
---	-------------------------------------	--------

Isla de Maipo, 15 de Noviembre 2024

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: TMLUC
 Fecha reclamo: 12/11/2024
 Fecha recepción: 11/10/2024
 N° reclamo del cliente: N/A
 Producto: Almidón BH
 Batch: 202410081803
 Cantidad: 4.000 kilos
 Formato: Bolsas x 25 kilos
 Cantidad devuelta: 4.000 kilos
 Motivo:

No cumple con vida útil y granulometría fuera de rango a través de malla #200.

VALORES RECHAZO	
Variable fuera de Especificación	Vida útil y Granulometría
Rangos Especificación	Vida útil 24 Meses / Granulometría através malla #200 = 75% minimo
Valor Obtenido	Vida útil 6 Meses / Granulometría através malla #200 = 15,1%; 11,7%; Remuestreo: 25%; 30%; 32,6%; 21,8%; 27,7%

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 449
---	-------------------------------------	--------

Análisis del Reclamo:

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

Producto	Fecha	Cantidad	Lote
Almidón BH	08/10/2024	4.000 Kilos	202410081803

- Producto fue despachado el **11/10/2024**.
- FFTT indica vida útil de 6 meses para producto importado. Promaiz desde fines del año 2020 está comercializando producto importado.
- La granulometría no es parte de la especificación comprometida para el producto según lo indicado en FFTT.

Acción correctiva inmediata:

- Se toma muestra de lote 202410081800 de Almidón BH del cual hay existencia en planta y se realiza análisis de granulometría a través de malla 200.
- Resultados:
 - o Lote :202410081800
 - o Sobre malla N°200 (75um): 26.2 %
 - o Fondo: 73.8 % (a través de malla) este valor es menor al mínimo indicado como especificación del cliente y que no es parte de la especificación del almidón informada por Promaiz, pero muy por encima del valor reportado como resultado de sus análisis.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Copio FT del Almidón BH



Marta García Garrido
Jefe de Control de Calidad



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 449
---	-------------------------------------	--------



Ficha Técnica

Almidón Nativo Alimenticio BH

FT-PRO-11

Noviembre 2022 / Versión 17

El Almidón Nativo Alimenticio BH de origen nacional y/o importado es obtenido por molienda húmeda del maíz y bajo estrictos controles de proceso, para asegurar la calidad y uniformidad del producto.

Especificaciones físico-químicas

	Mínimo	Máximo
Humedad [%]	5,5	8,0
Proteína [%]	-	0,45
pH	4,8	6,0
Residuos No-Solubles, n/50 g	-	10
Sulfitos [mg/kg] (expresados como SO ₂)	-	80

Especificaciones microbiológicas

	Mínimo	Máximo
Recuento Total [ufc/g]	-	5.000
Hongos y Levaduras [ufc/g]	-	400
Coliformes totales [ufc/g]	-	< 10
Escherichia Coli [ufc/10g]	-	Ausencia
Salmonella sp [ufc/50 g]	-	Ausencia

Información general del producto

Aspecto	Polvo fino
Color	Blanco
Olor	Característico



Ficha Técnica

Almidón Nativo Alimenticio BH

FT-PRO-11

Noviembre 2022 / Versión 17

Aplicaciones

Espesante y aglutinante de alimentos procesados, horneados, caldos y sopas, etc.

Presentación del producto

Bolsas de papel Kraft de 25 kilogramos.
Maxisacos de polipropileno laminados de 500 kilogramos.

Vida útil

Producto nacional: 2 años, almacenado en lugar cubierto, seco y ventilado.
Producto importado, reenvasado: 1 año, almacenado en lugar cubierto, seco y ventilado.
Producto importado: 6 meses, almacenado en lugar cubierto, seco y ventilado.

Almacenaje

Almacenar en lugar limpio, cubierto, seco, ventilado, protegido de la humedad y a salvo de insectos y plagas.

Información regulatoria del producto

Reglamento exento N° 437, Ministerio de Salud.- El producto contiene sulfitos (expresados como SO₂), considerados alergénico.

Grupos vulnerables

Este producto puede generar reacciones alérgicas en personas sensibles a los sulfitos.

La información indicada en esta ficha muestra las posibilidades técnicas de uso, no implicando garantía de resultado si no es aplicado correctamente. PROMAIZ S.A. se reserva el derecho de modificar las especificaciones del producto.