

|                                                                                   |                                     |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------|
|  | <b>CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE</b> | N° 454 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------|

Isla de Maipo, 24 de Abril 2025

**Antecedentes del Reclamo:**

Cliente: CAROZZI  
 Fecha despacho: 08/04/2025  
 Fecha detección NC: 22/04/2025  
 Fecha recepción NC: 23/04/2025  
 N° reclamo del cliente: 025-25  
 Producto: Almidón AM  
 Batch: 202503191500  
 Cantidad: 10.000 kilos  
 Formato: Bolsas x 25 kilos  
 Cantidad cuestionada: 10.000 kilos

**Motivo indicado por el cliente:**

*EN REVISIÓN DE COA, EL RESULTADO DE ANÁLISIS "MATERIA GRASA" NO PRESENTA LOS REQUERIDOS POR CAROZZI.*

**Análisis del Reclamo:**

En relación a la No Conformidad enviada, se debe indicar que el Almidón AM que manufactura y comercializa Promaiz S.A desde el año 2017 y que es el que ha estado presente en el mercado chileno desde por lo menos 20 años, anteriormente manufacturado por CornProducts Chile, no ha modificado su especificación de contenido de % aceite.

|                                                                                   |                                     |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------|
|  | <b>CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE</b> | N° 454 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------|

Así también, cada año se ha entregado a Carozzi (cuando se solicita actualizar documentación de productos) las especificaciones técnicas del almidón AM donde claramente se indica que el contenido de aceite es entre 0.15 – 0.30%.

Misma condición se ha dado cuando Carozzi nos ha auditado, las especificaciones del almidón AM son las mismas que se les ha entregado.

**Acción correctiva inmediata:**

Se responde No Conformidad a cliente.

De ser necesario modificar parámetros, procedimiento y/o incorporar algo diferente a este producto, debe ser solicitado formalmente y evaluado en conjunto ya que implicaría modificar formulación y todo lo que eso conlleva.

**Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:**

- Ante necesidades especiales del cliente, se debe formalizar solicitud de evaluación. No emitir No Conformidades ya que en este caso el producto está conforme a sus especificaciones.



## Ficha Técnica Almidón AM

FT-PRO-13

Julio 2023 / Versión 10

El Almidón AM es obtenido por molienda húmeda del maíz e incorporación de aceites, realizado bajo estrictos controles de proceso, para asegurar la calidad y uniformidad del producto.

### Especificaciones físico-químicas

|                                                        | Mínimo | Máximo |
|--------------------------------------------------------|--------|--------|
| Humedad [%]                                            | -      | 14,0   |
| Aceite [%]                                             | 0,15   | 0,30   |
| pH                                                     | 4,8    | 6,0    |
| Cenizas [%]                                            | -      | 0,5    |
| Residuos No-Solubles, n/50 g                           | -      | 10     |
| Sulfitos [mg/kg]<br>(expresados como SO <sub>2</sub> ) | -      | 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/g]   | -      | Ausencia |
| Salmonella sp [ufc/50 g]   | -      | Ausencia |

### Información general del producto

|                                  |                                                   |
|----------------------------------|---------------------------------------------------|
| Apariencia y textura             | Polvo fino, sin impurezas, granulometría uniforme |
| Sabor                            | Característico                                    |
| Olor                             | Característico                                    |
| Color                            | Blanco                                            |
| Actividad de Agua A <sub>w</sub> | 0,45                                              |



## CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

N° 454



### Ficha Técnica Almidón AM

FT-PRO-13

Julio 2023 / Versión 10

#### Aplicaciones

Desmoldante en confitería y pastelería.

#### Presentación del producto

Bolsas de papel Kraft de 25 kilogramos.

#### Vida útil

1 año, 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 SO<sub>2</sub>), considerados alérgico.

#### 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.

**Marta García Garrido**  
**Jefe de Control de Calidad**

