

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 455
---	-------------------------------------	--------

Isla de Maipo, 14 de Octubre 2025

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI
 Fecha despacho: 03/10/2025
 Fecha detección NC: 10/10/2025
 Fecha recepción NC: 10/10/2025
 N° reclamo del cliente: 115-25
 Producto: Almidón AM
 Batch: 202508281502
 Cantidad: 10.000 kilos
 Formato: Bolsas x 25 kilos
 Cantidad cuestionada: 10.000 kilos

Motivo indicado por el cliente:

Lote 202508281502 con parámetros microbiológicos fuera de especificación. Los resultados del primer muestreo arrojó la presencia de enterobacterias en una de las muestras. Posteriormente, se definió remuestrear la partida completa pallet por pallet (N=14) y extraer las muestras de distintos envases al del primer muestreo. El resultado del segundo análisis arrojó nuevamente presencia de enterobacterias además de la presencia de coliformes totales.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 455
---	-------------------------------------	--------

Análisis del Reclamo:

En relación a la No Conformidad enviada, se debe indicar que el análisis realizado a la muestra compuesta del lote no detectó anomalía respecto a los parámetros microbiológicos y bajo esos análisis, el producto fue liberado para despacho.

Análisis de liberación

Parámetro	Resultado	Especificación Promaiz	Especificación Carozzi	RSA
Enterobacterias, ufc/g	10	NA	100 máx	-
Coliformes totales, ufc/g	<10	<10	NA	NA

Se indica valor para enterobacterias en este reporte aun cuando no lo tenemos incorporado en la FT Promaiz para el producto. Se debe considerar que este valor no es informado en el CoA del producto. Esta FT es conocida por el cliente.

Acción correctiva inmediata:

Al recibo de este reclamo, se realiza re-muestreo y análisis de parámetros cuestionados

Análisis de re-muestreo

Parámetro	Resultado	Especificación Promaiz	Especificación Carozzi	RSA
Enterobacterias, ufc/g	20	-	100 máx	-
Coliformes totales, ufc/g	10	<10	-	-

Estos nuevos resultados indican enterobacterias 20 ufc/g valor que queda dentro de la especificación Carozzi y 10 ufc/g de coliformes totales que estaría fuera de la especificación Promaiz. Este parámetro no tiene especificación en la FT enviada por el cliente (última revisión 25/04/2025).

Se debe tener en consideración que la distribución de microorganismos en el producto no es homogénea por lo cual al realizar el muestreo se puede o no detectar presencia de ellos.

Se requiere realizar una nueva revisión conjunta (cliente – proveedor) de la FT del producto.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 455
---	-------------------------------------	--------

Se hará retiro del producto cuestionado desde las bodegas del cliente.

Por parte de Promaiz se hará apertura de muestreo del lote cuestionado (cuando llegue a nuestras bodegas) y realizar análisis de estos parámetros.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Aumentar nivel de muestreo del producto durante el proceso de manufactura para detectar anomalías oportunamente.
- Trabajar con lotes de 10 toneladas, para mantener un mejor control.
- Aumentar frecuencia de limpieza, sanitizado y revisión de equipos de proceso de manufactura. Se cambia de semanal a entrelotes.
-



Marta García Garrido
Jefe de Control de Calidad

