PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 463

Isla de Maipo, 13 de Marzo 2026

Antecedentes del Reclamo:

Cliente:	SPAK
Fecha despacho:	20/02/2026
Fecha detección NC:	04/03/2026
Fecha recepción NC:	04/03/2026
N° reclamo del cliente:	N/A
Producto:	Glucosa en Octabin
Batch:	202602163009
Cantidad:	2.400 kilos
Formato:	x 25 kilos
Cantidad cuestionada:	1.200 kilos

Motivo indicado por el cliente:

Al momento de comenzar uso del producto y trasvasijarlo, el cliente detecta la presencia de una piedra de tamaño mayor a 1 centímetro.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 463

Análisis del Reclamo:

- Al revisar los antecedentes del reclamo, se verifica que el lote enviado a cliente 202602163009 tiene:
    - Fecha de elaboración 18-01-2026
    - Fecha de vencimiento 18-04-2026.

- El producto fue envasado el 16 de Febrero de 2026.

- El jarabe de glucosa, durante su manufactura pasa por múltiples etapas de purificación y filtración, esto es: filtro de ayuda filtrante, filtros de carbón activado y resinas de intercambio iónico. Al momento de la carga granel el producto pasa por filtros de mallas que son controlados. Por lo anterior se descarta que este objeto viniese en el transporte de origen y desde ahí pasara a nuestros estanques de almacenaje.

- En nuestro sistema se toman los resguardos, filtro, para evitar que objetos puedan ingresar durante el proceso de envasado de jarabe.

- Por otra parte está la posibilidad que el ingreso del objeto encontrado no fuese accidental.

Acción correctiva inmediata:

- Se hace retiro del producto cuestionado.

- Se emite nota de crédito.

- Se envía nuevo Octabin de Glucosa como reposición.

- Se emite respuesta a No Conformidad.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 463

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se define incorporar mejoras al sistema de envasado para minimizar aún más la posibilidad de recurrencia.

- Se restringe el ingreso al sector de envasado a sólo el operador a cargo y su jefatura directa.

- Incorporar candados en tapas superiores de estanques de almacenaje de jarabes.

Marta García Garrido

Jefe de Control de Calidad