PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 457

Isla de Maipo, 18 de Diciembre 2025

Antecedentes del Reclamo:

Cliente:	CAROZZI
Fecha despacho:	11/12/2025
Fecha detección NC:	11/12/2025
Fecha recepción NC:	11/12/2025
N° reclamo del cliente:	80-2025
Producto:	Fructosa
Batch:	202512103203
Cantidad:	14.570 kilos
Formato:	Granel
Cantidad cuestionada:	14.570 kilos

Motivo indicado por el cliente:

Al momento de sacar muestra de fructosa, se evidencia que goma de la tapa cae en el interior del estanque provocando un posible evento de inocuidad, la cual es extraída por conductor además se logra apreciar que dicha goma presenta suciedad.

Análisis del Reclamo:

Se revisa evidencia fotográfica enviada por cliente y se asume la errónea manipulación realizada por el chofer, así como también la precaria condición de la empaquetadura que estaba siendo usada para sello en la tapa.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 457

Acción correctiva inmediata:

- Producto es devuelto a Promaiz, ingresa a SAP pero queda en camión y bloqueado para despacho.

- Se realiza toma de muestra del producto que está en el camión para análisis microbiológico. El producto queda retenido hasta obtener los resultados y poder redestinar.

- Se solicita cambio de empaquetadura a tapa de camión. Camión queda bloqueado para despachos hasta verificar que el cambio solicitado se realice.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se activa charla de reforzamiento a operadores y choferes respecto al correcto lavado de camiones, a la manipulación durante la carga y descarga de producto.

Notas:

- Los resultados microbiológicos indican que el evento no genero contaminación del producto y éste es redestinado. Se adjuntan resultados.

De: Laboratorio Promaiz <laboratorio@promaiz.cl>
Enviado el: jueves, 18 de diciembre de 2025 13:56
Para: Marta Garcia <mgarcia@promaiz.cl>
Asunto: Resultados Camión Fructosa Carozzi

Envío Resultados microbiológicos de Camión Fructosa Carozzi.

Patente	Fecha de Análisis	Recuento Total UFC/g	Hongos UFC/g	Levaduras UFC/g	CT UFC/g	E.COLI UFC/g	Salmonella (P/A)	Lote
DZGZ-53	11-12-2025	<10	<10	<10	<10	<10	N.D	202512103203

PROMAIZ

Erika Troncoso M.
Microbióloga PROMAIZ S.A.
E-mail : laboratorio@promaiz.cl
Fono : Fijo : 02-29255465
Cel : 61494488

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 457

- Se evidencia el cambio de empaquetadura de la tapa del camión. Se adjunta foto.





PROMAIZ	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 457

- Se realiza charla a choferes y operadores. Se adjunta registro asistencia.

PROMAIZ

REGISTRO DE ASISTENCIA

Código:R-SIG-30
Versión:03
Fecha:30/07/2018

Fecha: 17 de Diciembre 2025 Hora Inicio: 10:00 Hora Término: 10:30

Tema: Limpieza de Camión, lavado de Camión. Por Problemas y Recupero de Camiones, problemas Mecánicos etc.

Duración: 30' Sesión Nº (si aplica):

Lugar: Planta Promaiz

Objetivo(s): Recalcar la importancia del lavado del Camión tanto para Chofer y operadores.

Tipo de actividad: (Seleccionar 1 item)

○ Capacitación o entrenamiento en:

☐ Sistema de Gestión de Calidad ☐ Sistema de SSO

☐ Sistema de Gestión de Inocuidad ☐ Habilidades o competencias técnicas

☐ Habilidades o competencias de gestión ☐ Otro

○ Actividad diferente a capacitación o entrenamiento

-¿Actividad deja certificado a los asistentes? SI ( ) NO ( )

Facilitador / Instructor: (X) Interno ( ) Externo

Nombre: Pablo Gonzalez Vargas

RUT: 16 984 484-4

Empresa / Área Promaiz: Jefe Bodega

ASISTENTES

	Nombre y Apellido	Area o Empresa	RUT	Firma
1	Eliseo Terraza.	Terraza.	16352506-K	
2	Robinson Quezada	Promaiz.	17490311-9	
3	Carlos Perez	Promaiz	18624545-8	
4	Nicolas Terraza	Terraza	17273324-7	
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Marta García Garrido

Jefe de Control de Calidad

LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD Promaiz S.A. PROMAIZ S.A.