PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 461

Isla de Maipo, 26 de Febrero 2026

Antecedentes del Reclamo:

Cliente:	CAROZZI
Fecha reclamo:	24/02/2026
Fecha recepción:	24/02/2026
N° reclamo del cliente:	033-2026
Producto:	Almidón AM
Batch:	202510201501 - 202510271502
Cantidad:	10.000 kilos
Formato:	Bolsas x 25 kilos
Cantidad devuelta:	10.000 kilos

Motivo:

Durante inspección de materia prima es detectado pallets con astillas a la vista, además de telarañas y elementos extraños



PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 461

Análisis del Reclamo:

1.- Al revisar los antecedentes enviados se verifica que los lotes involucrados corresponden a:

Fecha	**Cantidad**	**Lote**
20 y 27/10/2025	10.000 Kilos	202510201501 – 202510271502

2.- Se realiza el retiro del producto cuestionado y la reposición de dicho despacho se realizará cuando se tengan pallets cepillados que se están buscando en el mercado, para cambiar los que están en uso.

Así también se está en conversación con el cliente para que eventualmente nos puedan pasar, en calidad de préstamo, 28 pallet para poder realizar el despacho pendiente.

Acción correctiva inmediata:

- Se recibe reclamo con fotos de los pallets cuestionados.
- Se gestiona retiro del producto rechazado.
- Se revisan los pallet que usualmente usamos para los despachos al cliente y se verifica que presentan astillas.
- Se activa la búsqueda, en el mercado, de pallet cepillados que nos permita minimizar riesgo de recurrencia de esta NC.
- Se realiza revisión de bodega y se activa limpieza de la misma.
- Se define implementar proceso de revisión más detallado, tanto de los pallets (para identificar la presencia de suciedad o elementos extraños) como de los camiones, ya que el estado del piso de éstos podría generar transferencia de suciedad a los pallets durante el transporte.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 461

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Revisión permanente de las instalaciones de bodegaje.
- Revisión constante, por parte de la empresa de control de plagas.
- Mantener, como parte de las tareas del personal de bodega, la revisión de los pallets, camiones, documentos y distribución de la carga.
-



Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

