PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 437

Isla de Maipo, 09 de Agosto 2023

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha reclamo: 03/08/2023

Fecha recepción: 11/07/2023

N° reclamo del cliente: 080-2023

Producto: Almidón AM

Batch: 202307061500

Cantidad: 2.950 kilos

Formato: Bolsas x 25 kilos

Cantidad devuelta: Sin información a la fecha de emisión respuesta

Motivo:

- Cliente indica que durante la carga de almidón AM (en planta productiva), el operador detecta que en el tamiz han quedado restos de plástico (aparentemente saco) luego de haber cargado el almidón, considerar que sólo se tamiza almidón.

Análisis del Reclamo:

1.- Al revisar los antecedentes enviados se verifica que el lote involucrado corresponde a:

Fecha	**Cantidad**	**Lote**
06/07/2023	10.000 Kilos	202307061500

2.- Se realiza trazabilidad del producto cuestionado para verificar envase de materiales usados en su manufactura. El almidón base usado viene envasado en sacos de papel Kraft.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 437

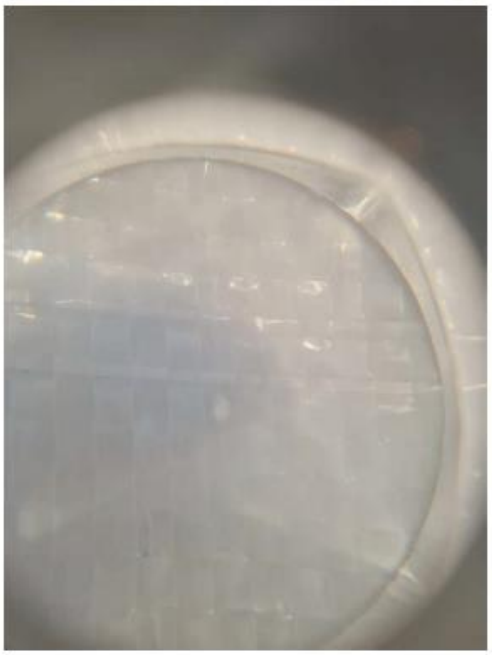
3.- Se solicita al cliente nos pueda enviar muestra del material plástico encontrado en el producto. La muestra llega a planta el 09/08/2023. Se agradece el envío.

4.- Se recopilan los envases y/o empaques de polipropileno que usamos en planta, para compararlo con la muestra llegada de cliente, esto es; maxisacos usados por Promaiz, bolsas para envasado de gluten, empaque en el que llegan los maxisacos desde proveedor.

Se revisa tejido, con lupa, de los materiales usados en planta y el encontrado en el cliente.

a.- Maxisaco usado por Promaiz para sus productos





PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 437

b.- Bolsa para envasado de Gluten





PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 437

c.- Empaque en el cual llegan los maxisacos a planta

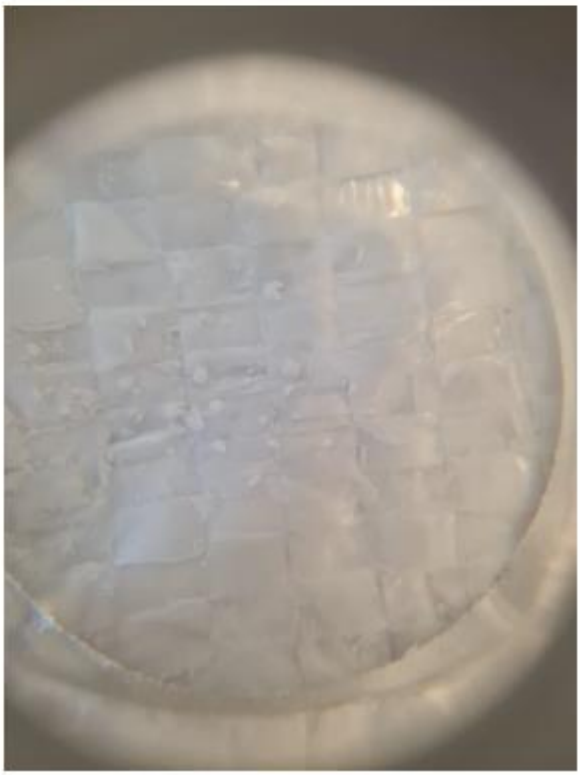




PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 437

d.- Muestra plástico enviado por cliente





PROMAIZ	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 437

El material encontrado en cliente no tiene el mismo tipo de tejido que los materiales de polipropileno usados en planta. Independiente de lo anterior se activaron las revisiones y reuniones con los involucrados para reforzar las medidas de seguridad y control durante los procesos de envasado.

PROMAIZ

REGISTRO DE ASISTENCIA

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

Fecha: 09/08/2023 Hora Inicio: 11 a.m. Hora Término: 11:30 hrs.

Tema: Reclamo 080-23 cliente Lavoro

Duración: 30 minutos

Sesión N° (si aplica): N/A

Lugar: Laboratorio

Objetivo(s): - Verificar si material extraño pertenece a algún material usado en planta
- Reforzar medida de seguridad durante envasado

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 (X)

Facilitador / Instructor: ( ) Interno ( ) Externo

Nombre: Mario Cariño Canido

RUT: 10.611.010-7

Empresa / Área Promaiz: Control de Calidad Promaiz

ASISTENTES

	Nombre y Apellido	Area o Empresa	RUT	Firma
1	Erika Troncoso M.	Laboratorio	13.299.997-8	Erika Troncoso M.
2	JORGE PLAZA P.	ENBASADO	14.545.388-3	
3	Ramon PELGADO	ENBASADO	8.842.839-1	
4	Pedro Mateo	ENBASADO	10.859.483-5	
5	Juan Ortiz	ENVASADO	15.407.453-0	
6	Guillermo Alonso	ENVASADO	15.573.834-4	
7	Carolina Zamira Zigobre	Laboratorio	13.997.122-9	
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 437

Acción correctiva inmediata:

A la llegada del reclamo del cliente (03/08/2023) se abre, en conjunto por personal de mantenimiento, la máquina envasadora y no se encuentran rastros de polipropileno en su interior.

Se solicita muestra del plástico encontrado por el cliente para realizar investigación del caso.

Se realiza investigación

Se realiza reunión con personal de envasado

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Revisión de protocolos de envasado.
- Reforzamiento continuo en medidas de seguridad durante el proceso de envasado.



Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

