

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 370
---	-------------------------------------	-------------

Isla de Maipo, 28 de Enero de 2021

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: PROA
 Fecha: 18/01/2021
 N° reclamo del cliente: N/A
 Producto: Gluten Meal
 Batch: 202012290226 - 202012290227
 Cantidad: 11.000 kilos – 14.000 kilos
 Formato: Maxisacos x 1000 kilos
 Cantidad devuelta: 25.000
 Motivo:

- Producto enviado a cliente (Gluten meal) correspondiente a los lotes 202012290226 – 202012290227 es rechazado porque los resultados de análisis en equipo NIR quedan fuera de especificación. Se informan valores negativos en %grasa, %fibra y %humedad; además de valores muy fuera de especificación para %cenizas y %proteína.

Fotos reclamo:

Número de recepción de materia prima o insumo	4414
Fecha ingreso	18-01-2021
Nombre proveedor	Pro Maíz S.A
Patente	PR 1013
Guía despacho	9562
Hora ingreso	08:06
Producto	Gluten Meal 60%
Código	1000071
Cantidad (Kg)	25000
Motivo de retención	Fuera de especificación en NIR según ficha técnica
Descripción de la salida no conforme	Al realizar análisis en NIR, arroja los siguientes datos: Proteína: 16.56 Grasa: -2.12 Fibra: -2.11 Ceniza: 50.23 Humedad: -7.14
Acción tomada	Notificación a Proveedor
Decisión final	Devolución Materia Prima



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 370

Análisis del Reclamo:

1.- Al revisar los antecedentes enviados por el cliente se verifica que los lotes involucrados fueron despachados según:

Fecha	Guía	Cantidad	Lote
18/01/2021	9562	11.000 kilos	202012290226
18/01/2021	9562	14.000 kilos	202012290227

Certificado N°: 18012021 - 730



CERTIFICADO DE CALIDAD

GLUTEN MEAL 1000 KG

PRODUCTO	GLUTEN MEAL 1000 KG	CLIENTE	PROA S.A.
LOTE	202012290226	CANTIDAD	11.000,00
FECHA INGRESO	18/01/2021	N° GUÍA	9.562

ANÁLISIS

Fisicoquímicos

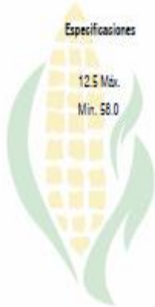
% humedad
% Proteína B.S.

Especificaciones

12,5 Mds.
Min. 58,0

Resultados

8,00
68,00



Certificado N°: 18012021 - 730



CERTIFICADO DE CALIDAD

GLUTEN MEAL 1000 KG

PRODUCTO	GLUTEN MEAL 1000 KG	CLIENTE	PROA S.A.
LOTE	202012290226	CANTIDAD	11.000,00
FECHA INGRESO	18/01/2021	N° GUÍA	9.562

PARAMETROS ORGANOLEPTICOS

Parametros

Apariencia
Color visual
Olor
Sabor

Especificaciones

Poiva granular
Amarillo-Amaranjado tostado
Característico
Característico

Resultados

Cumple
Cumple
Cumple
Cumple



Fecha Elaboración: 29/12/2020

Fecha Vencimiento: 29/12/2021

Marta Garcia Garrido
Jefe Control de Calidad
PROMAIZ S.A.



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 370
---	-------------------------------------	-------------

Certificado N°: 18012021 - 730



CERTIFICADO DE CALIDAD

GLUTEN MEAL 1000 KG

PRODUCTO	GLUTEN MEAL 1000 KG	CLIENTE	PROA S.A.
LOTE	202012290227	CANTIDAD	14.000,00
FECHA INGRESO	18/01/2021	N° BAL	9.562

ANALISIS

Fisicoquímico

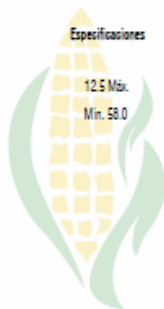
% humedad
% Proteína B.S.

Especificaciones

12,5 Mx.
Min. 58,0

Resultados

8,00
68,00



Certificado N°: 18012021 - 730



CERTIFICADO DE CALIDAD

GLUTEN MEAL 1000 KG

PRODUCTO	GLUTEN MEAL 1000 KG	CLIENTE	PROA S.A.
LOTE	202012290227	CANTIDAD	14.000,00
FECHA INGRESO	18/01/2021	N° BAL	9.562

PARAMETROS ORGANOLEPTICOS

Parametros

Apariencia
Color visual
Olor
Sabor

Especificaciones

Pofo granular
Amarillo-Anaranjado tostado
Característico
Característico

Resultados

Cumple
Cumple
Cumple
Cumple



Fecha Elaboración: 29/12/2020
Fecha Vencimiento: 29/12/2021


Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad
PROMAIZ S.A.



2.- Los resultados de análisis informados en certificados son realizados con metodología formal, éste es % humedad determinada en estufa con vacío por 4 horas a 120°C y %proteína con método Kjeldahl.

En laboratorio tenemos equipo NIR usado para los controles de proceso pero no para la liberación y despacho del producto. Se tomó muestra del producto y se analizó con equipo NIR entregando también valores fuera de rango, no negativos pero si bajo especificación.

Acción correctiva inmediata:

- Se toma contacto telefónico con cliente (Srta Claudia Molina) y se le explica las diferencias entre análisis rápido (NIR) y la metodología oficial. Luego se envía correo con la misma información. Ella, en la conversación nos menciona que los certificados no llegaron a laboratorio y que el producto fue rechazado en base a los resultados que les entregó el equipo NIR.



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 370

Marta García

De: Marta García <mgarcia@promaiz.cl>
Enviado el: martes, 19 de enero de 2021 13:54
Para: 'cmolina@proa.cl'
CC: Roberto Mora Araya (roberto.mora@promaiz.cl); 'Laboratorio Promaiz S.a.'; gabarca@promaiz.cl; 'mmunoz@proa.cl'
Asunto: RV: Certificado Proa S. A.-
Datos adjuntos: 9562 - C C - 18 01 2021.pdf

Claudia:

Como lo conversamos, envío copia de los certificados de análisis que acompañaban el despacho de gluten realizado ayer.

Los resultados de análisis informados, %humedad y %proteína, son realizados con métodos formales. Nosotros tenemos también en nuestro laboratorio un equipo NIR que es usado para los controles de proceso pero los análisis para liberación y despacho de los productos son realizados por métodos oficiales. Esto es : %humedad, se realiza en estufa al vacío por 4 horas y el %Proteína es determinado por Kjeldahl.

Como también te comentaba, usar un equipo NIR para analizar los productos es una excelente y rápida alternativa, pero tiene la inconveniencia que los resultados se ven afectados por las características físicas del producto. Si hay alguna diferencia en color o en granulometría, la curva existente queda obsoleta y se requiere realizar una nueva curva para ese producto en particular.

Además periódicamente se debe estar haciendo ajuste de la curva para evitar desviaciones en los resultados.

Quedo atenta a comentarios y/o consultas

Saludos

Marta García G.
Jefe Control de Calidad
PROMAIZ S.A.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- En base a lo explicado a cliente respecto a las diferencias que se pueden generar con los resultados de análisis entregados por equipo NIR, el cliente solicita muestra para realizarle análisis oficiales y sobre esos resultados tomar una resolución para los próximos despachos programados que hoy están detenidos.
- La muestra fue entregada el día 20/01/2021 y se está a la espera de los resultados.
- Según correo recibido desde PROA, se retoman los despachos.



CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 370

Marta Garcia

De: Maria Elena Muñoz <mmunoz@proa.cl>
Enviado el: jueves, 28 de enero de 2021 9:46
Para: Roberto Mora; Marta Garcia
CC: Lina Marcela Aristizabal Soto; Mario Aguado; Claudia Molina Muñoz; Christian Contreras Cortes
Asunto: RE: DESPACHOS Gluten Proa S.A.

Estimados, buen día , favor coordinar los despachos a planta de momento sería ;

ENERO

29/ 25 TON

FEBRERO

01/ 25 TON

02/ 25 TON.

Saludos,

María Elena.

- Dado que los certificados de análisis enviados con el despacho no llegaron a manos del personal de calidad del cliente, se nos solicita y se toma como normativa, enviar los certificados correspondientes a los despachos que se realicen a PROA por correo electrónico a lab-calidad@proa.cl

Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

