

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 403
---	-------------------------------------	-------------

Isla de Maipo, 06 de Enero 2022

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: INDUPROMA

Fecha: 05/01/2022

N° reclamo del cliente: N/A

Producto: Almidón nativo uso alimenticio

Batch: 202111251103

Cantidad: 4.000 kilos

Formato: Bolsas de 25 kg.

Cantidad devuelta: N/A

Motivo:

- Cliente reclama por envío reiterado de COA con errores dado que FT actualizada no concuerda con los límites de los parámetros indicados en COA.

Fotos del reclamo:

1.- COA enviado con el despacho:

LOTE	202111251103	CANTIDAD	4,000.00
FECHA INGRESO	30/12/2021	N° GUIA	11,012
ANALISIS			
Fisicoquimico	Especificaciones	Resultados	
% Humedad	11.0 - 13.0	11.00	
pH	5.0 - 6.0	5.60	
N.S.R.	B	B	
% Proteína	Máx.0,35	0.37	

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 403
---	-------------------------------------	-------------

2.- FT actualizada

Especificaciones físico-químicas

	Mínimo	Máximo
Humedad [%]	11,0	13,0
Proteína [%]	-	0,45
pH	5,0	6,0
Residuos No-Solubles, n/50 g	-	10
Sulfitos [mg/kg] (expresados como SO ₂)	-	35

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	Cantidad	Lote
25/11/2021	4.000Kilos	202111251103

2.- Cliente solicita no reiterar el error de enviar COA que no concuerdan con FT. Ellos han solicitado e informado de esta condición en reiteradas oportunidades, pero el error se repite.

3.- La condición evidenciada por el cliente se ha dado porque desde el área logística se ha estado emitiendo los COA desde SAP y esta plataforma no está actualizada respecto a la FT.

Lo correcto es emitir los COA desde el servidor público de laboratorio.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 403
---	-------------------------------------	-------------

Acción correctiva inmediata:

- El mismo día del reclamo de cliente se envía correo al área logística para que ya no emita certificados desde SAP y los tome desde el servidor público.

De: [Marta García](#)
A: gabarca@promaiz.cl
Cc: laboratorio@promaiz.cl
Asunto: RV: OC 2844 almidón maíz nativo
Fecha: miércoles, 05 de enero de 2022 16:55:00
Archivos adjuntos: [image004.png](#)
[Informe de reclamo Promaiz - Almidón de maíz nativo \(05-01-2022\).xlsx](#)

Guillermo:

Buenas tardes,

Ya no podemos sacar certificados desde SAP porque están desactualizados.....Hay que enviar informes manuales.....si no están en el público, hay que pedirlos a laboratorio.

Saludos

Marta García G.

Jefe Control de Calidad
PROMAIZ S.A.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se continuará trabajando con informes manuales y reforzando la emisión desde el servidor público de laboratorio, para evitar recurrencia de este error.
- Se evaluará la necesidad de actualizar parámetros de especificaciones en la plataforma SAP para emitir desde ahí los COA.



Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

