

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 407
---	-------------------------------------	-------------

Isla de Maipo, 26 de Mayo 2022

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: SPAK

Fecha: 25/04/2022

N° reclamo del cliente: N/A

Producto: Jarabe de Glucosa en Octabin

Almidón Alimenticio en 25 kg

Batch: 202204223013 Glucosa

202203231106 Almidón Alimenticio

Cantidad: NC de cliente no lo indica.

Formato: Octabin de 1.200 kg.

Bolsas de 25Kg

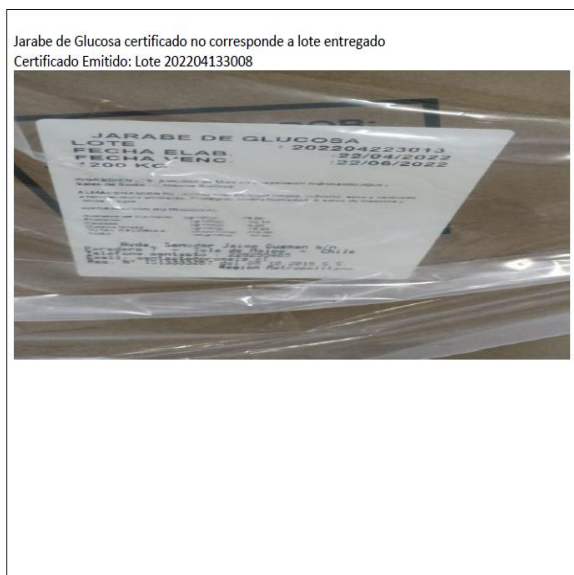
Cantidad devuelta: N/A

Motivo:

- Cliente reclama error en COA enviado con el producto, lote no corresponde al recepcionado para ambos productos.

Fotos del reclamo:

1.- COA enviado con el despacho y etiqueta de los octabin correspondientes al despacho:





CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE

NC - N° 407

Almidón Nativo: certificado no corresponde a lote entregado
Certificado Emitido: Lote 202203231106



Análisis del Reclamo:

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

Fecha	Cantidad	Lote enviado	Lote COA
25/04/2022	N/A	202204223013	202204133008 Glucosa
25/04/2022	N/A	202203171105	202203231106 Almidón Alimenticio

2.- Cliente solicita envío de COA correcto e implementar acciones para no reiterar el error.

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 ha presentado problemas.

4.- Se define emitir los COA desde el servidor público de laboratorio, cuidando que la información entregada sea concordante al producto despachado.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 407
---	-------------------------------------	-------------

Acción correctiva inmediata:

- Se envía vía correo el COA correspondiente al producto despachado.

De: [Marta García](#)
A: ["asistente calidad"](#)
Cc: ["Cecilia Carrasco"; "José Castillo"; "Rene Benavides"; "Roberto Mora"; "Laboratorio Promaiz"; gabarca@promaiz.cl](#)
Asunto: RE: levantamiento no conformidad por certificados de materias primas
Fecha: lunes, 25 de abril de 2022 16:52:00
Archivos adjuntos: [202204223013-OCTABIN 1.2.pdf](#)
[202203171105 Almidon Alimenticio UA.pdf](#)

Marcela:

Buenas tardes,

Acuso recibo de la NC y se responderá a la brevedad.
En este correo envío los certificados correctos,

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 y mejorar plataforma SAP para emitir desde ahí los COA.


Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

