

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 446
---	-------------------------------------	--------

Isla de Maipo, 13 de Mayo 2024

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: SPAK
 Fecha reclamo: 03/05/2024
 Fecha recepción: 03/05/2024
 N° reclamo del cliente: N/A
 Producto: Almidón Alimenticio
 Batch: 202402021103
 Cantidad: 200 kilos
 Formato: Bolsas x 25 kilos
 Cantidad devuelta: Sin devolución
 Motivo:

El certificado de calidad de almidón alimenticio indica fecha de vencimiento 22/12/2025 y en etiqueta del envase indica vencimiento 21/12/2025.

Análisis del Reclamo:

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

Producto	Fecha	Cantidad	Lote
Almidón Alimenticio	02/02/2024	200 Kilos	202402021103

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 446
---	-------------------------------------	--------

Acción correctiva inmediata:

- Se envía en forma inmediata el CoA corregido.

De: Laboratorio Promaiz
Enviado el: viernes, 03 de mayo de 2024 16:44
Para: rbenavides@spak.cl; ccarrasco@spak.c
CC: Marta Garcia
Asunto: RE: error de certificado almidón
Datos adjuntos: 202402021103-rivera.pdf

Buenas tardes,

Adjunto certificado.

Saludos.



Carolina Ramírez Riquelme
Laboratorio control de Calidad
Promaiz S.A.
E-mail : laboratorio@promaiz.cl
Fono : Fijo : 02-29255465
Cel : 954993869

De: Marta Garcia <mgarcia@promaiz.cl>
Enviado el: viernes, 3 de mayo de 2024 15:22
Para: Laboratorio Promaiz <laboratorio@promaiz.cl>
Asunto: RV: error de certificado almidón

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

De: supervisor calidad <supervisorcalidad@spak.cl>
Enviado el: viernes, 03 de mayo de 2024 15:21
Para: Marta Garcia <mgarcia@promaiz.cl>
CC: Cecilia Carrasco <ccarrasco@spak.cl>; Rene Benavides <rbenavides@spak.cl>; Roberto Mora <roberto.mora@promaiz.cl>
Asunto: error de certificado almidón

Buenas Tardes,
Informo que se recepciona materia prima con error de certificado de calidad.
Se detallan datos para gestión
Proveedor: Promaiz
Factura: 13751
Producto: Almidón alimenticio
Lote: 202402021103
Fecha de vencimiento producto :21/12/25

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 446
---	-------------------------------------	--------



CERTIFICADO DE CALIDAD

ALMIDON ALIMENTICIO 25KG

PRODUCTO	ALMIDON ALIMENTICIO 25KG	CLIENTE	RIVERA Y CIA LTDA
LOTE	202402021103	CANTIDAD	200.00
FECHA DESPACHO	03/05/2024	N° GUIA	14.110

Especificaciones Físico Químico	Minimo	Maximo	Resultados
Residuos No-Solubles, n/50g	-	10	3,00
Proteína (%)	-	0,45	0,35
Ph	4,80	5,80	5,36
Sulfitos (mg/kg) (expresados como SO ₂)	-	80	32,00
Humedad	-	13,00	12,08

Especificaciones Microbiológicas	Minimo	Maximo	Resultados
Hongos y levaduras (ufc/g)	-	400	30
Salmonella sp (P/A,25g)	-	Ausencia	Ausente
Recuento Total (ufc/g)	-	5000	430
Escherichia Coli (ufc/g)	-	<10	<10
Coliformes Totales (ufc/g)	-	<10	<10

Parámetros Organolépticos	Especificaciones	Resultados
Olor	Característico	Cumple
Color Visual	Blanco	Cumple
Aspecto	Polvo Fino	Cumple

Fecha Elaboración: 22/12/2023

Fecha Vencimiento: 21/12/2025



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



	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 446
---	-------------------------------------	--------

- La problemática, ya detectada en reclamo anterior, es que la fecha de vencimiento usada en el marcaje de los sacos está determinada por días de vida útil, en cambio la calculada por SAP está en meses y aún cuando la fecha de vencimiento en SAP la estamos ingresando en forma manual, igual el sistema al emitir el CoA toma el valor calculado y no el ingresado.
- Este lote es el mismo del reclamo anterior y el CoA se tomó desde SAP en lugar de ser tomado desde la plataforma interna según lo que se había comprometido.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- El mismo día de recibido este reclamo, se tenía agendada reunión con asesora SAP.

De: Laboratorio Promaiz
Enviado el: viernes, 03 de mayo de 2024 15:48
Para: Marta Garcia
Asunto: RV: Certificado

De: Paola Galaz Vejar | Mi Partner <paola@mipartner.cl>
Enviado el: viernes, 3 de mayo de 2024 15:04
Para: Paola Mardones <pmardones@promaiz.cl>; Laboratorio Promaiz <laboratorio@promaiz.cl>
Asunto: Certificado

Paola Galaz le está invitando a una reunión de Zoom programada.

Tema: Promaiz Certificado
Hora: 3 may 2024 03:30 p. m. Santiago

Entrar Zoom Reunión
<https://us05web.zoom.us/j/82470076055?pwd=hqHTfI9P3FaCqWgbPXO8ISNRolcXEp.1>

ID de reunión: 824 7007 6055
Código de acceso: 8Ei2xU

--

Paola Galaz Vejar
Gestión Comercial & Proyectos
SAP Business One en Mi Partner SpA.

Remitente notificado con
 [Mailtrack](#)

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 446
---	-------------------------------------	--------

- En dicha sesión, el problema de las fechas que se venía trabajando desde hace un tiempo, quedó solucionado y ahora al imprimir los CoA el sistema toma la fecha ingresada y no realiza cálculos.
- Esta semana se ha estado en marcha blanca y hasta hoy (una semana) no se han generado problemas.



Marta García Garrido
Jefe Control de Calidad

