

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 459
---	-------------------------------------	--------

Isla de Maipo, 05 de Febrero 2026

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: VERCOR
 Fecha despacho: 16/01/2026
 Fecha detección NC: 02/02/2026
 Fecha recepción NC: 02/02/2026
 N° reclamo del cliente: xx-2026
 Producto: Almidón BH
 Batch: 202512041800
 Cantidad: 1.000 kilos
 Formato: x 25 kilos
 Cantidad cuestionada: 1.000 kilos

Motivo indicado por el cliente:

En las últimas 3 compras de Almidón Bajo en Humedad. La problemática que presentamos es que este producto lo usamos únicamente para la producción de Polvo de Hornear Vercor, sus especificaciones técnicas aseguran tener un porcentaje de humedad muy bajo, acorde a nuestras necesidades, no habíamos tenido antes esta situación, pero con el Almidón de las últimas 3 compras, el producto final genera gases que inflan la bolsa hasta más no poder, por consecuente nuestros clientes también han levantado quejas y solicitud de devoluciones, además nos genera una pérdida de credibilidad y tiempo en la producción, pues tenemos que pinchar una a una las bolsas para poder seguir con la distribución del producto.

	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	N° 459
---	-------------------------------------	--------

Análisis del Reclamo:

- El lote cuestionado fue liberado con 6,85% de humedad, siendo la especificación indicada por Promaiz 5.5 – 8,0 %. Producto cumple con la especificación.

Acción correctiva inmediata:

- Se realiza muestreo del producto (mismo lote ya que aún queda producto en nuestra bodega) y se mide humedad, resultado 7,63 %, valor dentro de especificación.
- De acuerdo a la revisión realizada por Promaiz, el producto cumple con las especificaciones establecidas en la FFTT.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Mantener contacto entre laboratorios de calidad de proveedor y cliente para evitar rechazos.



Marta García Garrido
Jefe de Control de Calidad

