PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 333

Isla de Maipo, 29 de julio de 2020

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: MALTEXCO

Fecha: 13/06/2020

N° reclamo del cliente: No se cuenta con numeración del cliente

Producto: Maltosa

Batch: 202006123103

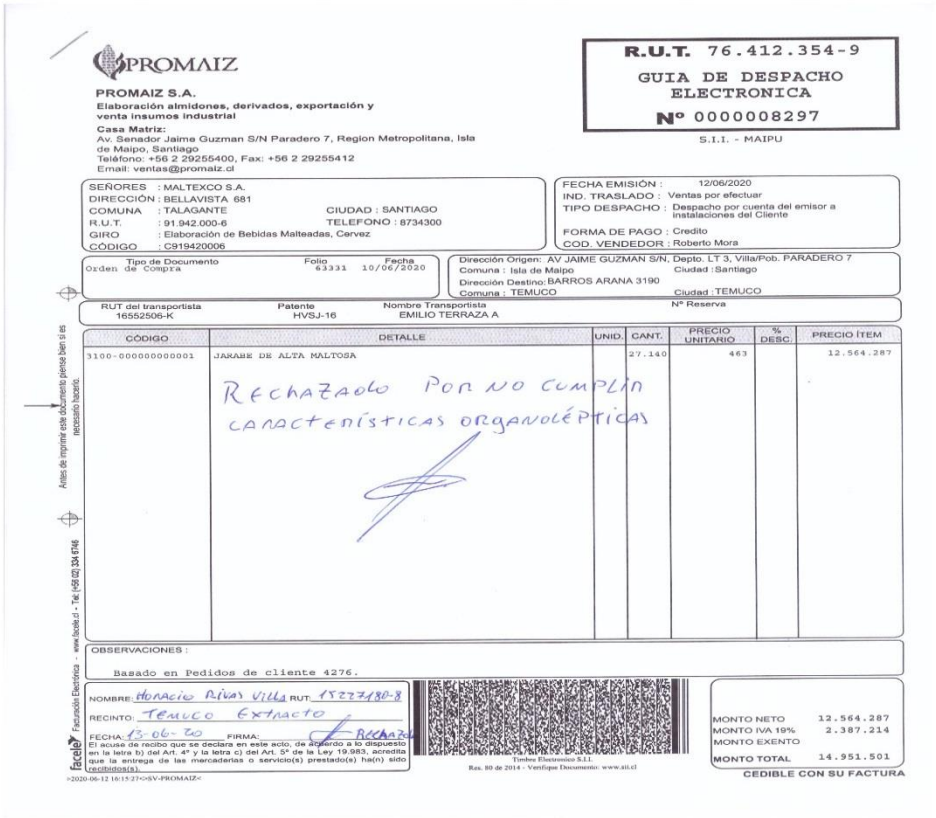
Cantidad: 27.140 kilos

Formato: Granel

Cantidad devuelta: 27.140 kilos

Motivo:

- Cliente informa, el sábado 13-06-2020, que el jarabe de Maltosa despachado a granel no cumple con las características organolépticas por lo cual no será recepcionado y se gestiona su devolución.



PROMAIZ

PROMAIZ S.A.
Elaboración almidones, derivados, exportación y venta insumos industrial
Casa Matriz:
Av. Senador Jaime Guzman S/N Paradero 7, Region Metropolitana, Isla de Maipo, Santiago
Teléfono: +56 2 29255400, Fax: +56 2 29255412
Email: ventas@promaiz.cl

R.U.T. 76.412.354-9
GUIA DE DESPACHO ELECTRONICA
Nº 0000008297
S.I.I. - MAIPU

SEÑORES : MALTEXCO S.A.
DIRECCIÓN : BELLAVISTA 681
COMUNA : TALAGANTE CIUDAD : SANTIAGO
R.U.T. : 91.942.000-6 TELEFONO : 8734300
GIRO : Elaboración de Bebidas Malteadas, Cervez
CÓDIGO : C919420006

FECHA EMISIÓN : 12/06/2020
IND. TRASLADO : Ventas por efectuar
TIPO DESPACHO : Despacho por cuenta del emisor a instalaciones del Cliente
FORMA DE PAGO : Credito
COD. VENDEDOR : Roberto Mora

Tipo de Documento: Orden de Compra | Folio: 43331 | Fecha: 10/06/2020
Dirección Origen: AV JAIME GUZMAN S/N, Depto. LT 3, Villa/Pob. PARADERO 7
Comuna : Isla de Maipo Ciudad : Santiago
Dirección Destino: BARROS ARANA 3190
Comuna : TEMUCO Ciudad : TEMUCO

RUT del transportista: 16552506-K | Patente: HVSJ-16 | Nombre Transportista: EMILIO TERRAZA A | Nº Reserva

CÓDIGO	DETALLE	UNID.	CANT.	PRECIO UNITARIO	% DESC.	PRECIO ÍTEM
3100-000000000001	JARABE DE ALTA MALTOSA		27.140	463		12.564.287

Rechazado Por No cumplir caracteristicas organolépticas

OBSERVACIONES :
Basado en Pedidos de cliente 4276.

NOMBRE: Horacio Rivas Villa RUT: 15227480-8
RECINTO: Temuco Extracto
FECHA: 13-06-20 FIRMA: RECHAZO
El acuse de recibo que se declara en este acto, de acuerdo a lo dispuesto en la letra b) del Art. 4º y la letra c) del Art. 5º de la Ley 19.983, acredita que la entrega de las mercaderías o servicio(s) prestado(s) ha(n) sido recibidos(s).

Timbre Electronico S.I.I.
Res. 80 de 2014 - Verifique Documento: www.sii.cl

MONTO NETO 12.564.287
MONTO IVA 19% 2.387.214
MONTO EXENTO
MONTO TOTAL 14.951.501
CEDIBLE CON SU FACTURA

Antes de imprimir este documento piense bien si es necesario hacerlo.
Facturación Electrónica - www.facele.cl - Tel.:(+56 02) 334 4746

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 333

Análisis del Reclamo:

El mismo día sábado se toma contacto con Alejandro Saldías, jefe de control de calidad de Maltexco, quién indica que el producto cumple con todos los parámetros informados en el certificado de calidad. El producto se observa con turbidez, pero indica que esto no les afecta. Así también indica que el pH está más bajo que lo informado por Promaíz, pero está dentro de especificación

Indica que el motivo del rechazo es por sabor ya que al probar el producto se siente primero un sabor levemente ácido, pero luego queda en boca el típico sabor dulce de la Maltosa. Según lo indicado, la habitualidad a lo que ellos están acostumbrados como sabor es sólo el dulzor del producto y ahora les extraña este leve sabor ácido y prefieren no arriesgarse a tener problemas en su línea de producción.

Acción Correctiva Inmediata:

- El producto es devuelto y se recepciona en planta.
- Se toman muestras del producto del camión y se realiza prueba de sabor quedando en boca el sabor característico para el producto. Levemente ácido y con dulzor.
- Se revisan muestras de despachos anteriores realizadas a este y otros clientes presentando el mismo sabor.
- El producto cumple con todos los parámetros físico-químicos informados en certificado de análisis.
- Se observa que el producto del camión está más pardeado que la muestra testigo y con algo de turbidez lo cual se atribuye a la necesidad de mezclado vía bomba de retorno del estanque de acopio para realizar ajuste de parámetros. Esta condición se le informo vía telefónica al cliente.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 333

Acciones Correctivas:

- Se entrega copia de respuesta de reclamo al área comercial para que sea entregada al cliente.
- Aun cuando el producto devuelto cumple con lo indicado en certificado de calidad y que de acuerdo a nuestra revisión de sabor no presenta mayor diferencia, se optará desde ahora como control interno, probar la muestra con la cual se libere el producto con la finalidad de detectar posibles diferencias en sus características organolépticas.



Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

