PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 399

Isla de Maipo, 02 de Septiembre 2021

Antecedentes del Reclamo:

Cliente: CAROZZI

Fecha: 01/09/2021

N° reclamo del cliente: 216-2021

Producto: Almidón BH

Batch: 202108201802

Cantidad: 5.000 kilos

Formato: sacos 25 kilos

Cantidad devuelta: Sin devolución

Motivo:

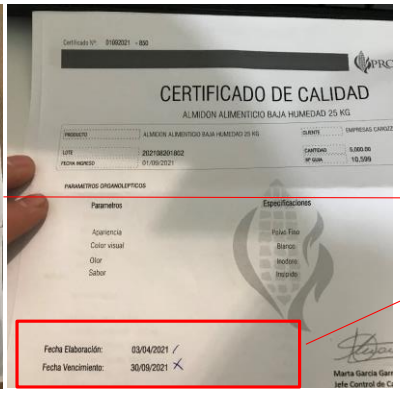
- Producto presenta más del 50% de la vida útil consumida.

Fotos del reclamo:

1.- Foto enviada por cliente

FOTOGRAFIA N°1





Fechas declaradas en certificado de calidad y sacos indican que quedan disponibles con menos del 50% de vida útil.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 399

Análisis del Reclamo:

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

Fecha	**Cantidad**	**Lote**
20/08/2021	5.000 Kilos	202108201802

2.- Efectivamente el producto enviado supera el 50% de la vida útil, pero esta condición fue informada por correo al cliente quien posterior a dicha información emitió la OC

De: Guillermo Abarca <qabarca@promaiz.cl>
Enviado el: viernes, 27 de agosto de 2021 18:20
Para: 'Roberto Mora'; 'Osvaldo Reveco Garcia'
CC: 'Mauricio Rodriquez Berrios'; mgarcia@promaiz.cl
Asunto: RE: SAP 78 ALMIDON MAIZ 3411 MOLDEO. (PROMAIZ)
Datos adjuntos: Certificado de Calidad 202108201802.pdf

Estimado Osvaldo
Adjunto certificado de producto disponible para despacho en este momento.

Quedo atento a sus comentarios.

Atte.

Guillermo Abarca R.
Supervisor Logistica y Producto Terminado
PROMAIZ

De: Roberto Mora [mailto:roberto.mora@promaiz.cl]
Enviado el: Friday, August 27, 2021 6:07 PM
Para: Osvaldo Reveco Garcia <oreveco@carozzi.cl>
CC: Mauricio Rodriguez Berrios <mrodriguez@carozzi.cl>; 'Guillermo Abarca' <gabarca@promaiz.cl>; mgarcia@promaiz.cl; Roberto Mora <roberto.mora@promaiz.cl>
Asunto: Re: SAP 78 ALMIDON MAIZ 3411 MOLDEO. (PROMAIZ)

Osvaldo..buenas tardes.
Tenemos Almidón BH para despachar..habría que ver si las fechas de vencimientos que tenemos les sirve.

Marta / Guillermo enviar a Osvaldo los batch que estén lo más lejos de vencer si vida útil para que tomen la decisión si les sirve y poder cotizar.

Atte.
Roberto Mora
Gerente Comercial
Promaiz.S.A

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 399

3.- Certificado de calidad enviado a cliente para aprobación del despacho

Certificado Nº: 27082021 -1814

PROMAIZ

CERTIFICADO DE CALIDAD

ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD 25 KG

PRODUCTO	ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD 25 KG	CLIENTE	
LOTE	202108201802	CANTIDAD	
FECHA INGRESO	27/08/2021	Nº GUIA	

ANALISIS

Fisicoquímico	Especificaciones	Resultados
% Humedad	6.0 - 8.0	7.20
pH	5.0 - 6.0	5.20
N.S.R.	B	B
% Proteina	Máx.0,35	0,34
ppm SO2		16.00

ANALISIS

Microbiológico	Especificaciones	Resultados
Recuento Total UFC/g		<10
Hongos y Levaduras UFC /g	500 Máx.	10
Coliformes Totales, NMP/g	< 0.3	<0,3
Coliformes Fecales, NMP/g	< 0.3	<0,3
E. Coli NMP/g	Ausente	Ausente
Enterobacteria UFC/g	< 10	<10
Salmonella, sp, P/A en 50g	Ausente	Ausente
Staphilococus Aureus, UFC/g	Ausente	Ausente
B. Cereus, UFC/g	Ausente	Ausente

Certificado Nº: 27082021 -1814

PROMAIZ

CERTIFICADO DE CALIDAD

ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD 25 KG

PRODUCTO	ALMIDON ALIMENTICIO BAJA HUMEDAD 25 KG	CLIENTE	
LOTE	202108201802	CANTIDAD	
FECHA INGRESO	27/08/2021	Nº GUIA	

PARAMETROS ORGANOLEPTICOS

Parametros	Especificaciones	Resultados
Apariencia	Polvo Fino	Cumple
Color visual	Blanco	Cumple
Olor	Inodoro	Cumple
Sabor	Insipido	Cumple

Fecha Elaboración: 03/04/2021

Fecha Vencimiento: 30/09/2021

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

LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD Promaiz S.A.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 399

Acción correctiva inmediata:

- Al llegar el reclamo, se envía de inmediato, correo indicando que el producto fue despachado con el conocimiento del cliente y se le solicita que devuelva el producto si este no cumple con sus especificaciones. El producto no fue devuelto.

De: roberto.mora@promaiz.cl
Enviado el: miércoles, 01 de septiembre de 2021 15:33
Para: 'Jocelyn Del Pilar Vera Ramirez'; mgarcia@promaiz.cl; gabarca@promaiz.cl
CC: 'Leslie Caroline Lopez Turres'; 'Jose Antonio Santiesteban'; 'Roberto Mora'
Asunto: RE: Informe de no conformidad Almidón BH sacos

Estimados, buenas tardes.
El Almidon despachado es el Almidon disponible que teníamos. Para estos efectos indicamos los lotes y fecha de vencimiento cuando recibimos la consulta de parte de ustedes por Almidon BH.
Al recibir la Orden de Compra asumimos habían revisado y leído nuestra informacion.

Por lo tanto la opción de solución es devolver el Almidon.

Quedamos atentos a la decisión que definan

Saludos
Roberto Mora Araya
Gerente Comercial
PROMAIZ S.A.
roberto.mora@promaiz.cl
www.promaiz.cl
Teléfono:(+562) 29255462
Móvil :(+569) 63431547

PROMAIZ

De: Jocelyn Del Pilar Vera Ramirez <jocelyn.vera@carozzi.cl>
Enviado el: miércoles, 1 de septiembre de 2021 15:22
Para: Roberto Mora Araya <roberto.mora@promaiz.cl>; mgarcia@promaiz.cl; gabarca@promaiz.cl
CC: Leslie Caroline Lopez Turres <leslie.lopez@carozzi.cl>
Asunto: RV: Informe de no conformidad Almidón BH sacos

Buenas tardes, por favor revisar situacion y responder formalmente en un plazo máximo de 5 dias hábiles.

Saludos
Jocelyn Vera R.
Analista evaluación de proveedores.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 399

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Frente a un requerimiento urgente de cliente se continuará entregando la información de disponibilidad y condiciones del producto en stock, pero se tomará la precaución de esperar la confirmación escrita de aceptación de las condiciones para evitar que se repita un reclamo que en rigor no corresponde ya que el despacho se realizó con el V°B° de Carozzi.



Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad

