PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 460

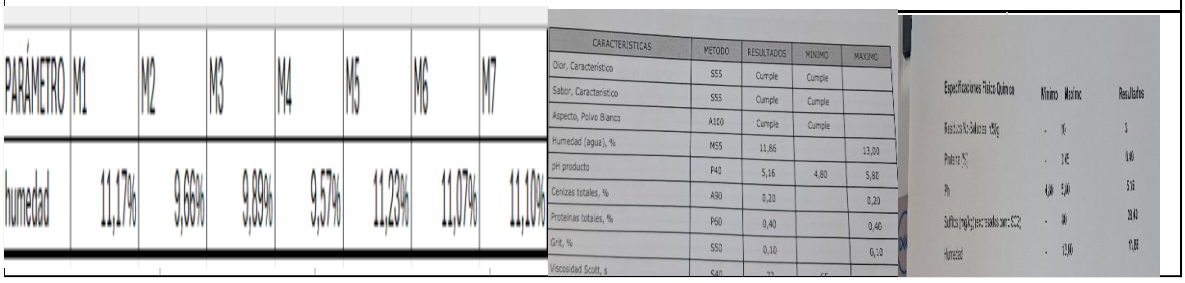
Isla de Maipo, 23 de Febrero 2026

Antecedentes del Reclamo:

Cliente:	PROALSA
Fecha despacho:	17/02/2026
Fecha detección NC:	20/02/2026
Fecha recepción NC:	20/02/2026
N° reclamo del cliente:	445-2026
Producto:	Almidón BH
Batch:	202511181102
Cantidad:	5.000 kilos
Formato:	x 25 kilos
Cantidad cuestionada:	5.000 kilos

Motivo indicado por el cliente:

Se rechaza Maicena, ya que humedad de muestras se encuentrán sobre el 8% que es el máximo para este producto, además resultados de certificados también están fuera de parámetro.(tabla de resultados de % de H)



PARÁMETRO	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7
humedad	11,17%	9,66%	9,89%	9,57%	12,23%	11,07%	11,10%

CARACTERISTICAS	METODO	RESULTADOS	MINIMO	MAXIMO
Olor, Característico	S55	Cumple	Cumple	
Sabor, Característico	S55	Cumple	Cumple	
Aspecto, Polvo Blanco	A100	Cumple	Cumple	
Humedad (agua), %	M55	11,86		13,00
pH producto	P40	5,16	4,80	5,80
Cenizas totales, %	A90	0,20		0,20
Proteinas totales, %	P60	0,40		0,40
Grit, %	S53	0,10		0,10
Viscosidad Scott, s	S40	22		55

Especificaciones Física Química	Mínimo	Máximo	Resultados
Residuo No Solubles <50g	-	10	5
Proteína %	-	0,45	0,40
Ph	4,80	5,80	5,16
Sulfitos (mg/kg) (para usos como: SO2)	-	30	20,43
Humedad	-	13,00	11,86

Análisis del Reclamo:

- Al revisar los antecedentes del reclamo, se verifica que el lote enviado a cliente (202511181102) corresponde a Almidón nativo alimenticio cuya especificación de humedad es 13,0% máximo.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 460

- El producto usado por el cliente es Almidón BH con especificación de humedad entre 5,5 - 8,0%.

- Se constata que por un error interno se despachó un producto equivocado.

Acción correctiva inmediata:

- Se envía correo al cliente informando sobre la situación y se le indica que el día lunes 23.02.2026 durante la mañana se hará el retiro del producto enviado por error y se enviará el producto correcto.

Marta Garcia

De: Marta Garcia
Enviado el: viernes, 20 de febrero de 2026 15:45
Para: Jaime Chacon
CC: carolina.frias@proalsa.cl; Analista Laboratorio; Andy Gabriel Navarrete Castro; Ivan Gonzalez; Mariela Romero Espinoza; Ignacio Gabriel Ramirez Vicencio; Paolo Gonzalez; Contabilidad Promaiz; Roberto Mora
Asunto: RE: INFORME DE RECHAZO

Jaime, buenas tardes

Por un error interno se les despachó un almidón alimenticio con humedad entre 11-13 y no el almidón baja humedad requerido.
Se realizará el retiro el producto y envío del producto correcto el lunes a primera hora.

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

De: Roberto Mora <roberto.mora@promaiz.cl>
Enviado el: viernes, 20 de febrero de 2026 14:55
Para: Jaime Chacon <jaime.chacon@proalsa.cl>; Marta Garcia <mgarcia@promaiz.cl>
CC: carolina.frias@proalsa.cl; Analista Laboratorio <alaboratorio@proalsa.cl>; Andy Gabriel Navarrete Castro <anavarrete@proalsa.cl>; Ivan Gonzalez <igonzalez@proalsa.cl>; Mariela Romero Espinoza <mromero@proalsa.cl>; Ignacio Gabriel Ramirez Vicencio <Ignacio.ramirez@proalsa.cl>; Paolo Gonzalez <paolo.gonzalez@promaiz.cl>; Contabilidad Promaiz <contabilidad@promaiz.cl>
Asunto: RV: INFORME DE RECHAZO

Estimado Jaime buenas tardes.
Acuso recibo del rechazo en referencia el que estoy derivando según nuestros procedimientos a la Jefa de Laboratorio y Control de Calidad para que realice el seguimiento respectivo y responda si ha lugar el rechazo. Marta dar urgencia a este rechazo.
En cuanto al retiro este se realizara si el rechazo procede por lo tanto la Nota de Credito solicitada queda pendiente hasta la conclusión final del rechazo, lo mismo que el retiro de la mercadería.
La solución más rápida es poder enviar 5.000 kilos de Almidón BH y de un lote diferente mientras se concluye este rechazo.

Quedo atento a tus noticias.

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

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 460

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Mejorar control de despacho y verificar documentación antes de la salida de los productos al cliente.





Marta García Garrido

Jefe de Control de Calidad