PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 334

Isla de Maipo, 30 de Julio de 2020

Antecedentes del Reclamo:

Cliente:	IDAL
Fecha:	15/06/2020
N° reclamo del cliente:	No se dispone de numeración de cliente
Producto:	Gluten Meal
Batch:	202006090200
Guía:	8290
Factura:	8265
Cantidad:	20.000 kilos
Formato:	Granel
Cantidad devuelta:	0 kilos

Motivo:

- Vía correo, el Gerente de ventas de Promaiz, nos informa que el cliente le mencionó que la proteína estaba bajo el mínimo especificado.
    - % proteína informada por cliente: 57.8%
    - % proteína reportada por Promaíz: 62.84%

Análisis del Reclamo:

El gluten envasado en maxisacos es revisado uno a uno en cuanto a humedad y proteína. Para la liberación del producto se comparan los valores promedio de las unidades que conforman el lote y el resultado de análisis de la muestra compuesta.

Si bien este producto fue despachado granel, éste fue trasvasijado desde maxisacos a camión.

Se verifica que el promedio y el valor medido en la muestra compuesta son similares.

PROMAIZ	CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE	NC - N° 334

- Certificado de análisis

-

PROMAIZ

CERTIFICADO DE CALIDAD

GLUTEN MEAL 1000KG

PRODUCTO	GLUTEN MEAL 1000KG	CLIENTE	IDAL S.A.
LOTE	202006090200	CANTIDAD	20.000,00
FECHA INGRESO	11/06/2020	Nº GUIA	8.290

ANALISIS

Fisicoquimico	Especificaciones	Resultados
% humedad	12.5 Máx.	7,94
% Proteina B.C.	Min. 58.0	62,84

PARAMETROS ORGANOLEPTICOS

Parametros	Especificaciones	Resultados
Apariencia	Polvo granular	Cumple
Color visual	Amarillo-Anaranjado tostado	Cumple
Olor	Característico	Cumple
Sabor	Característico	Cumple

Fecha Elaboración: 09/06/2020

Fecha Vencimiento: 09/06/2021

LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD Promaiz S.A. PROMAIZ S.A.

Gody Sosa Pérez
Jefe Control de Calidad
PROMAIZ, S.A.

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	NC - N° 334

Acción Correctiva Inmediata:

- Verificar que los valores de Proteína del producto despachado y la muestra testigo sean coincidentes. Efectivamente esta condición se cumple.
- Se analiza muestra testigo y se verifica que el análisis de proteína es prácticamente la misma informada en certificado. (valor contramuestra: 62.4 %)

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Se continúa con la revisión de parámetros de %humedad y %proteína por cada unidad de maxisaco envasado y se compara con resultados de análisis de muestra compuesta de los maxisacos que conforman un lote. Esto nos permite detectar tempranamente desviaciones de los parámetros de calidad.
- Se consulta, con cliente, metodología de análisis y se nos indica el uso de método Kjeldahl, mismo método oficial usado por Promaiz.
- Se realizará seguimiento comparativo, en los próximos despachos a cliente, con la finalidad de determinar si esta diferencia se mantiene.





Marta García Garrido

Jefe Control de Calidad