PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 462

Isla de Maipo, 25 de Febrero 2026

Antecedentes del Reclamo:

Cliente:	PROALSA
Fecha despacho:	23/02/2026
Fecha detección NC:	23/02/2026
Fecha recepción NC:	25/02/2026
N° reclamo del cliente:	446-2026
Producto:	Almidón BH
Batch:	202512041800
Cantidad:	5.000 kilos
Formato:	x 25 kilos
Cantidad cuestionada:	5.000 kilos

Motivo indicado por el cliente:

Se recepciona maicena con un 55% de vida útil por consumir, por especificación se acepta superior al 75%, por lo que producto queda rechazado por incumplimiento de este criterio.

Análisis del Reclamo:

- Al revisar los antecedentes del reclamo, se verifica que el lote enviado a cliente 202512041800 tiene:
  - Fecha de elaboración 16-11-2025
  - Fecha de vencimiento 15-05-2026.

- Con estos datos se determina que han transcurrido 99 días de un total de 180 días de VU declaradas por el proveedor de origen (VU basada en la humedad del producto).

PROMAIZ	**CARTA DE RESPUESTA A CLIENTE**	N° 462

- Se realiza revisión de despachos anteriores y actual a cliente, se muestran en tabla:

Lote	Guía	Fecha Despacho	Fecha elaboración	Fecha vencimiento	Días VU transcurrida	% VU restante
202512041800	16458	23-02-2026	16-11-2025	15-05-2026	99	45,00
202512041800	16357	20-01-2026	16-11-2025	15-05-2026	65	63,89
202512041800	16104	29-12-2025	16-11-2025	15-05-2026	43	76,11
202509041800	15953	24-11-2025	08-08-2025	04-02-2026	108	40,00
202509041800	15880	03-11-2025	08-08-2025	04-02-2026	87	51,67
202508071800	15678	01-09-2025	23-06-2025	20-12-2025	70	61,11

- Al revisar los datos de la tabla, podemos verificar que el parámetro de rechazo es correcto dadas las condiciones actuales de VU emitidas por nuestro proveedor (6 meses).

- En tabla de referencia se verifica también que el % de cumplimiento es bajo lo cual evidencia que para nosotros es prácticamente imposible cumplir con el requerimiento de tener una vida útil mayor al 75% al momento de la recepción que solicita.

- Promaiz se compromete a cumplir con una VU de 50% restante al momento de la recepción (condición de mercado).

Acción correctiva inmediata:

- Se autoriza el retiro del producto despachado.
- Se emite respuesta a NC
- Se esperará resolución del cliente dada la propuesta y compromiso que propone Promaiz respecto a la VU del producto.

Acciones Correctivas de Aplicación Permanente:

- Mejorar contacto permanente entre cliente y proveedor para acordar requerimientos versus posibilidad de cumplimiento.

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

Marta García Garrido

Jefe de Control de Calidad