

Título:

Acciones Correctivas y/o Preventivas

Fecha:
08 – FEB – 2023

Número de Folio :
GAN/Q2023/006C2

Proceso:
VENTAS

Persona o Empresa que Reporta el Hallazgo: Cristina Franco Santiago

Tipo de No Conformidad: () Auditoria: _____ Interna _____ Externa
 (x) Queja
 () Desviación
 () Producto No Conforme
 () Otro, Especifique: Mantenimiento preventivo

Responsable de la No Conformidad: Jorge Salazar

Área o Departamento: Almacén

Descripción del Hallazgo
El cliente reporta haber recibido una pieza dañada (roto).

Causa Raíz
Condiciones de manipulación de un producto frágil durante la logística del proveedor de estafeta.

Tipo de Solicitud:
 (x) Correctiva () Preventiva () Mejora

Personal Involucrado	
Alan Galicia	Jorge Salazar
Cristina Franco	Edgar Silva
Lilian Velazquez	<i>D. Galicia</i> <i>08-FEB-2023</i>
Margarita Gonzalez	<i>N</i>

AI	AC	AP	AM	Plan de Trabajo	Responsable	Fecha
x				Se determina realizar la reposición de la pieza al cliente (cómodo estándar verde) y se incluirá en el siguiente pedido	JORGE SALAZAR	PROXIMA ENTREGA
	x			Enviar reporte (carta) al proveedor de logística (estafeta) indicando que se está teniendo piezas rotas en las entregas a los clientes	LILIAN VELAZQUEZ	PROXIMA ENTREGA

Título:

Acciones Correctivas y/o Preventivas

AI	AC	AP	AM	Plan de Trabajo	Responsable	Fecha
	x			Envió a los clientes la política de atención y recepción de quejas	MARGARITA GONZALEZ	16/01/2023
	x			Instrucción a los vendedores que le proporcionen la indicación a los clientes del llenado de los formatos de quejas y envió de evidencia de los productos que tengan defectos (envió de fotos con el número de lote que se encuentran en cada producto)	EDGAR SILVA	27/02/2023
	x			Solicitud al fabricante de plásticos que modifique los materiales en la elaboración de los cómodos, incluyendo rigidez con flexibilidad	LILIAN VELAZQUEZ	27/02/2023
	x			Solicitud de facturas de los productos afectados en la queja	EDGAR SILVA	24/02/2023

Responsable (s) de dar seguimiento: Edgar Silva

Fecha	Seguimiento a Acciones	Responsable
20-FEB-2023	Se determina realizar la reposición de la piezas al cliente (cómodos estándar verde) y se incluiran en el siguiente pedido	JORGE SALAZAR <i>J. Salazar</i>
27-ENE-2023	Enviar reporte (carta) al proveedor de logística (estafeta) indicando que se está teniendo piezas rotas en las entregas a los clientes	LILIAN VELAZQUEZ <i>L. Velazquez</i>
27-ENE-2023	Envió a los clientes la política de atención y recepción de quejas	MARGARITA GONZALEZ
27-ENE-2023	Instrucción a los vendedores que le proporcionen la indicación a los clientes del llenado de los formatos de quejas y envió de evidencia de los productos que tengan defectos (envió de fotos con el número de lote que se encuentran en cada producto)	EDGAR SILVA <i>E Silva</i>
27-ENE-2023	Solicitud al fabricante de plásticos que modifique los materiales en la elaboración de los cómodos, incluyendo rigidez con flexibilidad	LILIAN VELAZQUEZ <i>L. Velazquez</i>
24-FEB-2023	Solicitud de facturas de los productos afectados en la queja	EDGAR SILVA <i>E. SILVA</i>

Fecha Real de Cierre y Hora de Recibida: 24 / FEB / 2023 16:00 hrs.

Firmas de Cierre de Solicitud		
		
Nombre y Firma Responsable de la No Conformidad	Nombre y Firma Responsable del Seguimiento	Nombre y Firma Responsable Sanitario



Innplast

FORMATO

Número de documento:
GAN-FOR-SGC-04-03

Versión:
02

Número de hojas:
Página **1** de **2**

Título:

LLUVIA DE IDEAS

Nombre del Coordinador: **Diana García Luaces**

Fecha: **08-FEB-2023**

Instrucciones para su llenado:

- A) Documente el nombre de los participantes y/o involucrados en el problema.
- B) Establezca el "Problema".
- C) Realice una "Lluvia de Ideas" para identificar el mayor número de causas posibles, que puedan estar contribuyendo en la generación del problema.

Participantes y/o involucrados en el Problema

NOMBRE

ÁREA O DEPARTAMENTO

FIRMA

Alan Galicia

Responsable Sanitario

A. Galicia

Cristina Franco

Ejecutivo de Ventas

C. Franco

Lilian Velazquez

Gerente de Producción

L. Velazquez

Margarita Guzmán

Gerente Comercial

M. González

Jorge Salazar

Coordinador de Atención y Logística

J. Salazar

Edgar Silva

Jefe de Aseguramiento de Calidad

E. Silva



Innplast

FORMATO

Número de documento:
GAN-FOR-SGC-04-03

Versión:
02

Número de hojas:
Página 2 de 2

Título:

LLUVIA DE IDEAS

EFEECTO

Pieza dañada rota (comab).

Manejo incorrecto de materiales

condiciones de manipulación de un producto frágil con el proveedor durante la logística

N/A

Durante el trayecto en el transporte las piezas se dañan

N/A

N/A

El personal no tiene el debido cuidado con los materiales

N/A

N/A