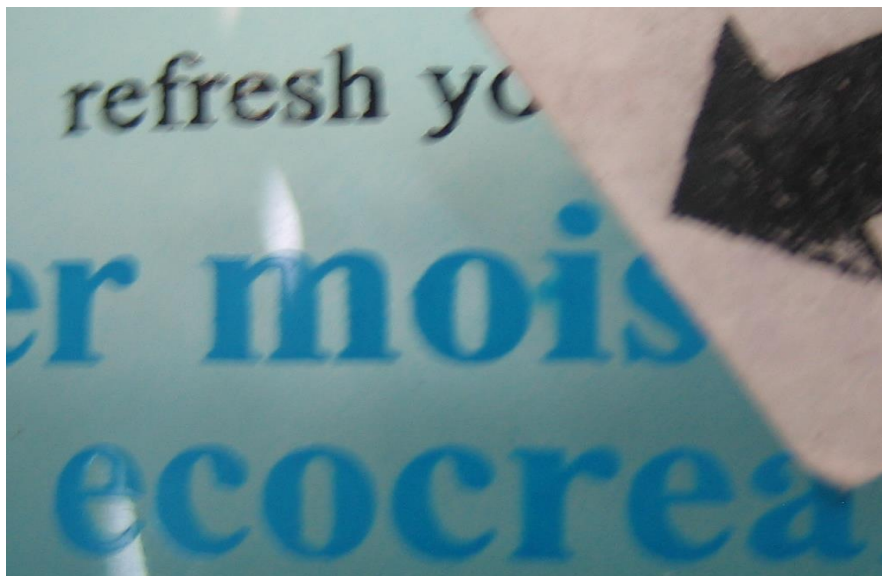
	RECLAMACIONES DE CLIENTES RC.RE.03	
Número Reclamación: 150923_OO_V1 Cliente: DAFNE ITALIAN PHILOSOPHY, SRL Fecha: 23-09-2015	N.º Pedido: 15046 Fecha Exp: 31-08-2015	Referencia Prod.: T026/0454/01 Tarro: 1727/0/1 Cantidad: 2.500+2.500+2.500

El cliente ha informado que su laboratorio (Pinkfrogs) ha detectado defectos en la decoración de los tarros de 4.6% exclusivamente de la ref. 01008 (ecocrema superdissetante).

En foto se muestra el defecto:



ANALISIS:

Este pedido corresponde a la entrega del día 31/08/2015, de tres tipos de referencias diferentes:

- 1.- 2.500 Unidades Crema Termale Primi Segni
- 2.- 2.500 Unidades CREMA-GEL OPACIZZANTE
- 3.- 2.500 Unidades ECOCREMA SUPERDISSETANTE (Referencia motivo de la reclamación)

Se comprueba la hoja de autocontrol SALA BLANCA C, indicado que la producción se inició el día 06/08/2015, operario 81 y 56, y acabo en fecha 07/08/2015, en la maquina número 19, sin ninguna incidencia, realizando un total de 7 registros de control durante toda la producción. La pantalla de SR es la 299 C.

Se comprueban las mermas (DOCUMENTO HOLA DE MERMAS SALA C) que corresponden a esta fabricación con el siguiente resultado:

Referencia:

1

2

3

	06_08_15 MAÑANA	06_08_15 TARDE	07_08_15 MAÑANA	PESO PIEZA 56,17 GR
INYECCIÓN	-	6	36	42
SERIGRAFIA	89	19	89	197
METALIZADO/MATIZADO	18	4	-	22
TERMOGRABADO	-	-	-	0
GOLPES MANIPULACIÓN	53	1	-	54
TOTAL PIEZAS	160	30	125	315 Unidades

Según la información del cliente, el total de piezas incorrectas (4,6%) serían del lote de 2.500, siendo **115 unidades**. El porcentaje de piezas defectuosas detectadas durante el montaje es de (4,2%) **315 unidades**, del total de la fabricación 7.500 unidades.

Por otro lado, no sabemos a qué resolución se ha realizado la foto, para determinar si este defecto puede detectarse con los medios actuales que disponemos en la Sala C.

Después de hablar con el técnico de serigrafía, una de las posibles causas puede ser que la pantalla pueda tener algún pequeño agujero, ya que las pantallas se utilizan para el resto de fabricaciones, cambiando únicamente el fotolito. Para determinar esta causa, deberíamos de disponer de la muestra y saber si el defecto siempre está localizado en la misma zona.

Por otro lado, siguiendo teniendo en cuenta el histórico, y una vez hablado con el responsable del proceso, el defecto es producido por la suciedad que tiene el Tarro un vez matizado. El proceso de serigrafiado, tiene una fase de soplado, provocando que estas partículas se depositen en la pantalla, y alguna de estas partículas pueden tapar las letras de la pantalla, produciéndose el defecto indicado en la reclamación del cliente.

Realizado por: Jaume Hernández

Fecha: 18-09-2015

ACCIONES INMEDIATAS

1.- Localizar una muestra del lote de fabricación, para su análisis.

Los Tarros de la fabricación anterior son correctos.

2.- Comprobar cómo se preparan los fotolitos en las pantallas, con la colaboración del técnico.

3.- Solicitar unas muestras del tarro con el defecto a comercial.

Realizado por: Jaume Hernández

Fecha: 23-09-2015

ACCIONES CORRECTORAS:

1.- Comunicar al proveedor de matizado, este tipo de incidencia, para que estudie si puede mejorar o no su proceso, para reducir el nivel de polvo en los Tarros.

2.- Instalar un aspirador en la maquina se serigrafiar para aspirarlas, y de esta forma evitar que las partículas puedan depositarse en la pantalla.

2.- Instalar en la máquina de serigrafía, una lupa más grande y de mayor aumento, para poder detectar de formar más fácil este tipo de defectos.

3.- Instalar un fluorescente en zona de trabajo de la máquina para tener más iluminación.

*** Estas acciones correctoras son provisionales falta determinar responsables.***

Realizado por: Jaume Hernández

Fecha: 23-09-2015

INFORME NO FINALIZADO

Comprobación y Cierre:

Fecha / /

Firma Responsable de Gestión de Calidad: