



RECLAMACIONES DE CLIENTES

RC.RE.03

Número Reclamación: 15102_00_V0
Cliente: PEGGY SAGE
Fecha: 22-10-2015

N.º Pedido: 15349
Fecha Exp: 30-07-2015

Referencia Prod.: T066/0255/01
Tarro Exterior: 1776
Tapa Interior: 1776
Contra Obturador: 1783
Disco: EVA 38*2
Cantidad: 255

MOTIVO

El cliente nos devuelve 255 tapas del tarro T-66 porque no cierran con el tarro. Tras observación y manipulación en oficinas con José M^a, observamos que el grosor del disco es mayor y éste queda muy elevado en la tapa, lo que hace que la pestañita inferior quede oculta y la tapa no pueda realizar el ajuste de cierre correctamente.

Procedemos a devolver las dos cajas hoy a fábrica para su revisión y reposición inmediata al cliente.

ANÁLISIS

El pedido del cliente es de 5000 de las cuales devuelve 255 unidades (5%), Realizando un control en las piezas, se comprueba que la Tapa devuelta, no cierra correctamente con el Tarro 1776. Se desmontan los discos con el contra obturador (1783) detectando que el espesor del labio **FIGURA 1** del molde, donde se monta el disco, es de un espesor superior al de las muestras que tenemos en fabrica. **(ANEXO 1 Y 2)**. El material utilizado para fabricar la referencia 1783 es PP.

Control dimensional referencia 1783: **(ANEXO 3)**

0,75	ESPESOR LABIO	FIGURA 1
0,4	ESPESOR LABIO	FIGURA 2
2,23	38*2 EVA	FIGURA 1
2,28	38*2 EVA	FIGURA 2
3,07	ESPESOR EVA+LABIO	FIGURA 1
2,6	ESPESOR EVA+LABIO	FIGURA 2

Una vez comprobadas las medidas, se realiza una prueba de montaje, comprobando que el labio es la zona donde hace tope con el cubilete, siendo esta medida crítica para la funcionalidad del Tarro. **(ANEXO 4)**

Según el histórico de este tipo de Tarro, siempre ha sido de un montaje entre Tapa y Tarro muy ajustado.

Realizado por: Jaume Hernández

Fecha: 28-10-2015

ACCIONES INMEDIATAS

1.- Desmontar el contra obturador que tiene las Tapas y montar un nuevo contra obturador 1783 más el disco (38*2) con las medidas correctas, para poder entregar nuevamente las piezas al cliente. Durante el montaje avisar a Calidad para realizar comprobaciones de la funcionalidad del Tarro.

Responsable: Dani

2.- Solicitar el plano de la referencia 1783 a Cornella, para poder realizar la comprobación de las piezas. Con fecha 23 de octubre se solicita el plano a Cornella.

Responsable: Jaume

3.- Comprobar el stock de la referencia 1783, para saber a qué medida están fabricados. Con fecha 29 de octubre, se comprueba que no hay stock de la referencia afectada.

Responsable: Jaume

Realizado por: Jaume Hernández

Fecha: 30-10-2015

ACCIONES CORRECTORAS:

1.- Realizar una prueba de inyección con el molde referencia 1783, para poder determinar las causas de esta variación en las medidas y poder analizar las acciones correctoras a tomar.

Responsable: Artur

2.- No realizar ningún pedido de la referencia 1783 hasta tener determinadas las acciones correctoras

Responsable: Yonatan

Realizado por: Jaume Hernández

Fecha: 30-10-2015

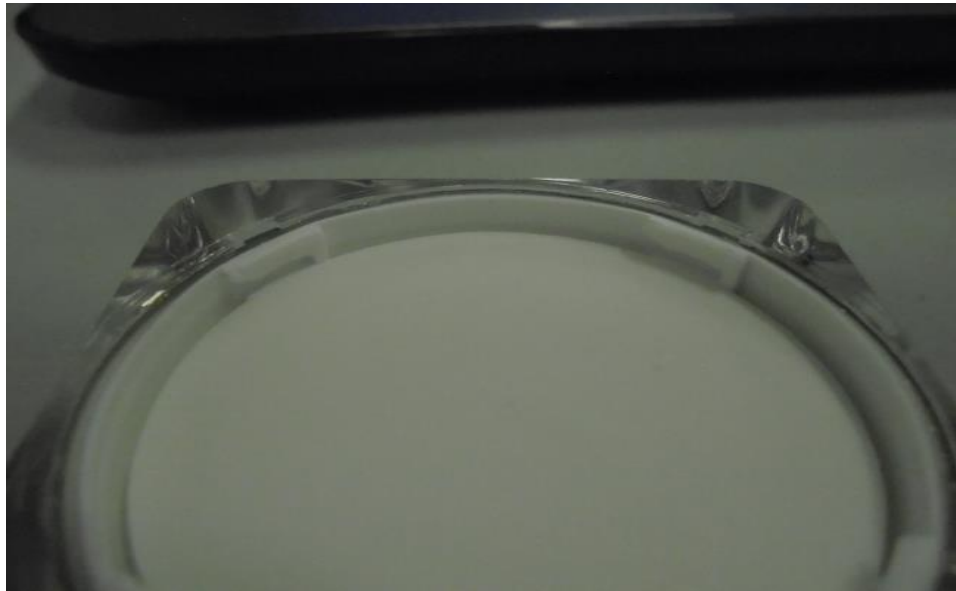
Comprobación y Cierre:

Fecha / /

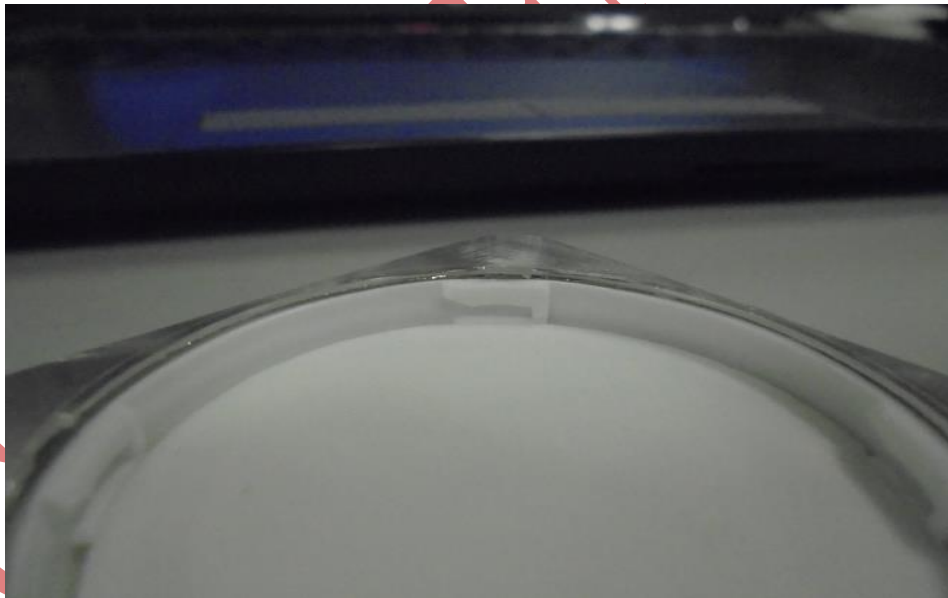
Firma Responsable de Gestión de Calidad:

OBSERVACIONES

ANEXO 1 TAPA DEVUELTA



ANEXO 2 TAPA CORRECTA



ANEXO 3 COMPARACIÓN REFERENCIA 1783 DEVUELTA CON MUESTRA.



ANEXO 4 SECCIÓN MONTAJE CONTRA OBTURADOR

