

INFORMACIÓN GENERAL

Razón social del cliente: RICARDO ACEVEDO

Nit: 80168160

Contacto: Ricardo Acevedo

Clasificación: Reclamo

Radicado: PQR-D12-2022

INFORMACIÓN DE ENTRADA

No tiene el corte

ANÁLISIS DEL CASO

Para el caso en análisis se detectó un fallo en la clasificación y alistamiento del producto en cuestión al no ejecutarse de manera adecuada lo especificado en el procedimiento de Logística (ACO-LG-P012) “cuando se cuenta con una solicitud (pedido) de producto disponible en bodega o de mercancía entregada por el proceso de producción, se procede a hacer alistamiento por parte del auxiliar de logística, validando que el material corresponda al producto solicitado.”. Teniendo en cuenta que la aprobación y liberación del producto se realiza durante el proceso productivo y que en este caso, el material ya había pasado dicho proceso, no fue posible identificar el fallo antes de ser entregado al cliente.

ACCIÓN DE MEJORA

Se realizó la retroalimentación del error con el personal involucrado así como reinducción de procedimiento aplicable, haciendo énfasis en los numerales que hacen referencia la falencia detectada y de ser necesario se adoptarán medidas disciplinarias ante la reincidencia del caso.

Por último, ACOBARRAS S.A.S., desea presentar excusas por las fallas presentadas y los problemas que estas pudieron generar, así como manifestar su interés en fortalecer y mantener una relación comercial sana y productiva para ambas partes, por esta razón se generan constantemente planes de acción, para fortalecer los puntos débiles de la compañía y mejorar de manera continua nuestro desempeño.

Nota: Se realizó la corrección correspondiente y entrega 100000 unidades al cliente.

Cordialmente,



PABLO ANDRES SUAREZ
JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE