



INDUSTRIAS NACIONALES, C. POR A.

Sistema Reclamaciones de Clientes

Detalles de Reclamación

RECLAMACION:

Pedido:	Fecha: 28/7/2008 3:04:56PM	Cerrada:
Cliente:	Teléfono:	
Contacto:	Vendedor:	
Factura:	Planta:	
Producto:	Ventas:	

DESCRIPCION

Involucrados

Cesar Montes
Felix Dolores
Francisco Medina
Ginette Teixeira
Juan Luis Betances
Julio Hernandez
Maricela Brito
Mariela Cabreja
Rafael Mercedes

Comentarios de VENTAS

28/7/2008 3:01:28PM

Rosa De La Rosa

El cliente se quejaba de que el tubo se veía distinto a los demás que siempre ha recibido. Pensó recomendable ponerlo al sol para ver si toma forma curva como ellos han visto que les pasa a los tubos grises irregulares (material remolido). Indistintamente de que el tubo sea fabricado con material remolido o no, (permitido por la norma ASTM D-2241 Acapite 5, sección 5.4 Rework Material), el tubo tiene una desviación dada por espesores bajos en un lado del tubo y altos en el lado contrario. Ver adjunto. Esta condición hace que el tubo tienda a curvarse un poco.

El cliente, entiende que puede quedarse con los tubos y le pedimos que según fuera sacando los tubos, ya que los tiene apilados unos encima de otros y varios códigos ligados, que fuera comunicándole a Frank el estado de cada uno. Y si representan un problema para la venta que el mismo Frank gestionara el cambio.

Por otra parte entendemos recomendable que el cliente nos envíe un tubo completo cuando se le vuelva a despachar tubos para hacerles pruebas en laboratorio y ver si esta condición afecta la funcionalidad del producto.

Entiendo debemos recibir como una reclamación y beneficiar de algun modo al cliente.

Estos son los datos de la muestra inicial.

La misma tiene espesores por debajo del mínimo.

Dimensiones:

Exc 17.94% Min 12%

Sps = -1.70%

Medidas espesores

Mínimo norma – 0.110"

E1	0.100
E2	0.116
E3	0.117
E4	0.116
E5	0.113
E6	0.108
E7	0.099
E8	0.096

28/7/2008 3:12:44PM

Rosa De La Rosa

Se esta trabajando en una solución inmediata.

Comentarios de PRODUCCION

28/7/2008 3:02:34PM

Maricela Brito

Este cliente pidió 23 atados a sugerencia de ventas por ser un camión completo y no nos explicamos porque lo despacharon incompleto si hay existencia de las varillas; Por ejem de 3/8" pidió 12 atados y le enviaron solamente 11.

Comentarios de LOGISTICA

28/7/2008 3:03:06PM

Mariela Cabreja

El cliente tiene pendiente 5 atados que van a Bayaguana. Actualmente no tenemos flete por la zona. Estamos tratando de despacharlo a la brevedad posible.

Comentarios de FINANZAS

28/7/2008 3:03:53PM Julio Hernandez

En la visita realizada al cliente se tomaron algunas muestras de tubos para verificar las medidas y estas se encontraban fuera de especificaciones por debajo del mínimo de la norma. Presentaban una concentricidad que es provocado porque el centro del tubo de la pared interna y externa se mueven hacia un lado y hace que los espesores varíen quedando un lado más fino que otro. El cliente nos expresó que su reclamación no era formal, sino más bien para que mejoremos en el proceso.

28/7/2008 3:19:41PM Julio Hernandez

2-En la visita realizada al cliente se tomaron algunas muestras de tubos para verificar las medidas y estas se encontraban fuera de especificaciones por debajo del mínimo de la norma. Presentaban una concentricidad que es provocado porque el centro del tubo de la pared interna y externa se mueven hacia un lado y hace que los espesores varíen quedando un lado más fino que otro. El cliente nos expresó que su reclamación no era formal, sino más bien para que mejoremos en el proceso.

28/7/2008 3:19:51PM Julio Hernandez

3-En la visita realizada al cliente se tomaron algunas muestras de tubos para verificar las medidas y estas se encontraban fuera de especificaciones por debajo del mínimo de la norma. Presentaban una concentricidad que es provocado porque el centro del tubo de la pared interna y externa se mueven hacia un lado y hace que los espesores varíen quedando un lado más fino que otro. El cliente nos expresó que su reclamación no era formal, sino más bien para que mejoremos en el proceso.

28/7/2008 3:20:03PM Julio Hernandez

4-En la visita realizada al cliente se tomaron algunas muestras de tubos para verificar las medidas y estas se encontraban fuera de especificaciones por debajo del mínimo de la norma. Presentaban una concentricidad que es provocado porque el centro del tubo de la pared interna y externa se mueven hacia un lado y hace que los espesores varíen quedando un lado más fino que otro. El cliente nos expresó que su reclamación no era formal, sino más bien para que mejoremos en el proceso.

Comentarios de CALIDAD

28/7/2008 2:39:43PM

CONCLUSION

Según información suministrada por el Dpto. de despacho, la reclamación no procede, porque el cliente no reportó al momento de recibir el material que había faltantes, porque no realizó ningún tipo de inspección y firmó conforme las facturas.

Area: CALIDAD

Motivo: Calidad/Norma