



## RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

SC  
SS

CODIGO: RC-SI09

VERSIÓN: 0

RECLAMACIÓN N°

**RC008**

CLIENTE

GERMAN MORIMITSU KAGE

FECHA

14/08/2024

RCP

RTA

### MOTIVO DE RECLAMACIÓN

- Calidad Producto    Despacho    Cantidades    Peso    Transporte    Documental    Calidad en el Servicio

## REPORTE DE LA SITUACIÓN NO CONFORME

### DESCRIPCIÓN

El día 13 de agosto de 2024 se despachó al cliente Germán Morimitsu Kage: **Remisión N° 019946:** 77 sacos de la mezcla física Fórmula Especial MFE HDA Llanogrande Suerte 2, de 50 kilogramos cada uno. Este despacho corresponde al lote N° 567-12-08-24.

El cliente ha reportado una inconformidad con el producto, ya que esperaba que la mezcla llegara en su totalidad homogénea. Sin embargo, encontraron que algunos sacos eran de color azul intenso y otros de color rojo. En total, encontraron 15 sacos con estas características.

### SOPORTE FOTOGRÁFICO



## DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS QUE ORIGINARON EL PROBLEMA

A partir de la trazabilidad realizada, se identificó que el problema de inconformidad del cliente se debió a una variabilidad en el proceso de mezcla de la fórmula. En particular, se detectó una anomalía en la ejecución del proceso de mezcla, lo cual afectó la homogeneidad del producto final.

Los jefes del área han revisado detalladamente la situación y confirmaron que la causa principal fue una desviación en el procedimiento de mezcla. Esta desviación, resultante de una combinación de factores operativos y ajustes en el proceso, condujo a variaciones en el color de algunos sacos. Los responsables del área están implementando medidas correctivas para ajustar los controles de calidad y mejorar los procedimientos operativos, con el fin de garantizar una mezcla más uniforme en futuros despachos.

## PLAN DE ACCIÓN

Teniendo en cuenta los hallazgos que dieron origen a la no conformidad reportada por el cliente, queremos compartir las medidas de control que estamos implementando para prevenir problemas similares en el futuro:

### 1. Optimización de Procedimientos Operativos:

**Medida:** Revisaremos y optimizaremos los procedimientos operativos de mezcla.

**Detalles:** Ajustaremos los procedimientos para asegurar una ejecución uniforme del proceso, eliminando pasos que puedan causar variabilidad.

### 2. Capacitación y Desarrollo del Personal:

**Medida:** Ofreceremos formación continua al personal involucrado en el proceso de mezcla.

**Detalles:** Implementaremos programas de capacitación para mejorar las habilidades del personal y asegurar la correcta aplicación de los procedimientos actualizados.

### 3. Reposición de Sacos Afectados:

**Medida:** Procederemos a la reposición de los 15 sacos de mezcla física afectados por la variabilidad en el color.

**Detalles:** Coordinaremos con el cliente y el técnico comercial para el retorno de los sacos defectuosos y la entrega de nuevos sacos que cumplan con las especificaciones de calidad. Se gestionará el proceso de reposición de manera rápida y eficiente.

DOCUMENTOS DE RESPALDO	N/A	
REPOSICIÓN O COMPENSACIÓN	Se realizará reposición de ocho (15) sacos de la mezcla física Fórmula Especial MFE HDA Llanogrande Suerte 2	JONATHAN CORTES Analista de Calidad