

REPORTE DE QUEJAS PLANTA MAGNETO



CONDUMEX M.R.

• SEIS DÉCADAS CONECTANDO AL MUNDO •

ATENCIÓN DE QUEJAS MAGNETO

OBJETIVO

La presente ayuda visual enuncia de manera practica, los datos requeridos por Condumex para iniciar la evaluación y atención de una queja.



*¿CUALES SON LOS PASOS PARA
REPORTAR UN PRODUCTO NO
CONFORME A CONDUMEX?*

PASO 1. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO

- Describir detallada y claramente las condiciones en las que se encontró el producto.
- Preferiblemente contar con una fotografía de la falla presentada sobre el producto.



Ejemplo obtenido de queja establecida por Magnetron

PASO 2. IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO

- Fotografía (legible) de la identificación del producto o indicación de los datos que contiene la etiqueta adherida al empaque.



Esto facilitará al equipo Condumex iniciar la investigación de la trazabilidad del producto durante su fabricación y pruebas, e identificar las posibles condiciones de falla.

EJEMPLOS - IDENTIFICACIONES



IDENTIFICACIONES ALTERADAS Y NO LEGIBLES



IDENTIFICACIÓN LEGIBLE Y CLARA



DEFINICIÓN DE LOS CAMPOS - IDENTIFICACIÓN



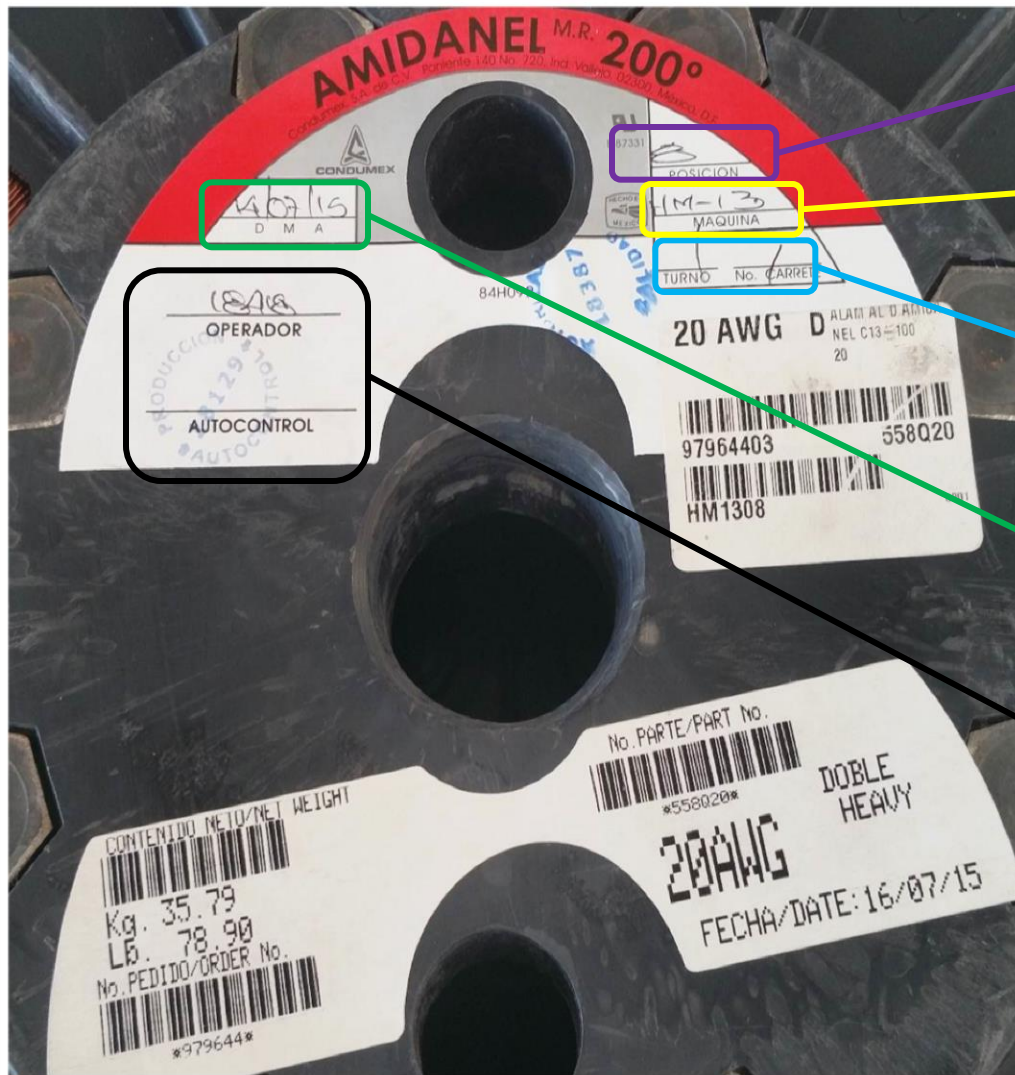
Calibre de producto

Orden de manufactura

Código de producto

Confirmación de maquina
y posición

DEFINICIÓN DE LOS CAMPOS - IDENTIFICACIÓN



Posición de la maquina.

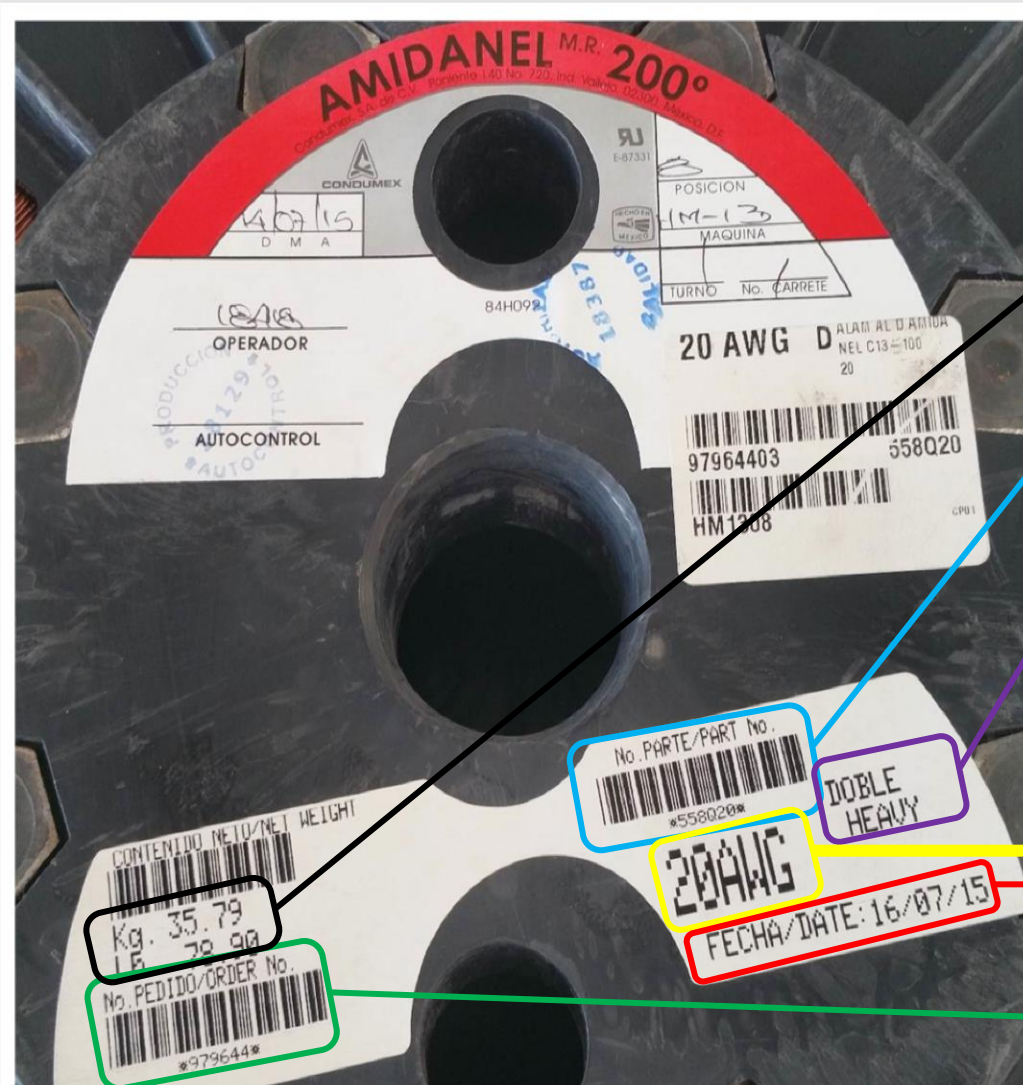
Maquina donde se fabricó el producto.

Turno en que se fabrico el producto y numero de carrete fabricado en el turno.

Fecha de fabricación del producto.

Numero de operador y sello de autocontrol

DEFINICIÓN DE LOS CAMPOS - IDENTIFICACIÓN



Peso de producto.

Confirmación de código de producto.

Tipo de producto.

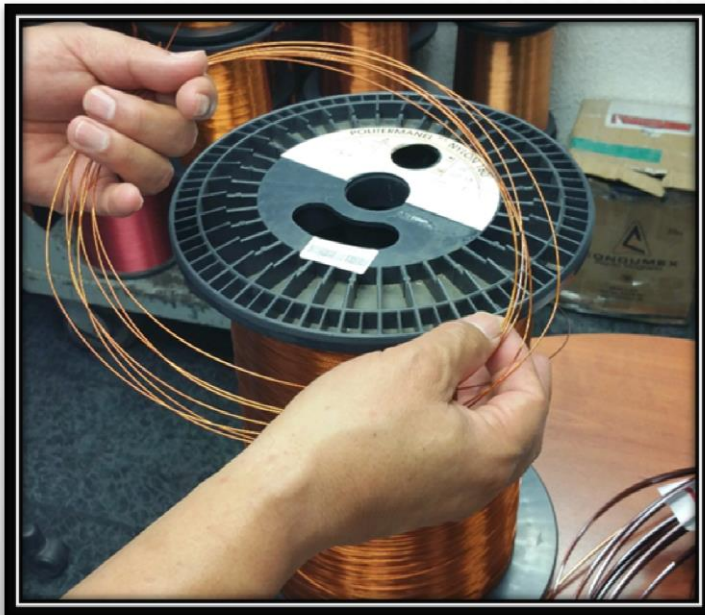
Confirmación de Calibre.

Fecha de pesado de producto.

Numero de pedido.

PASO 3. SOLICITUD DE MUESTRA.

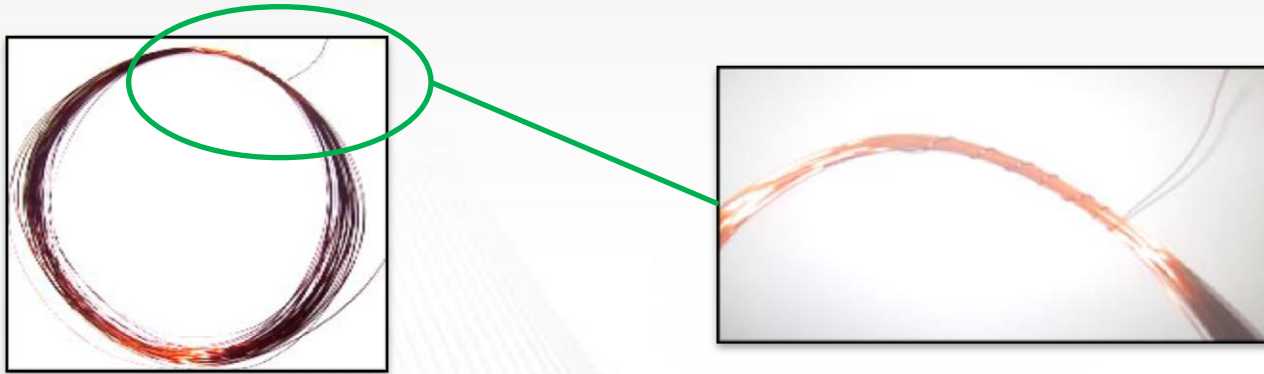
- Una vez enviada la información del hallazgo e identificación; es importante contar con una muestra virgen del producto (es decir una muestra proveniente del carrete y que no ha sido sometida a un trabajo).
- Cantidad de la muestra: 200gr Aprox.



Tomar la muestra de alambre en forma circular tratando de conservar el tamaño natural de la espira del carrete (como se muestra en la fotografía), teniendo cuidado de que el alambre no sufra dobleces, ni maltratos.

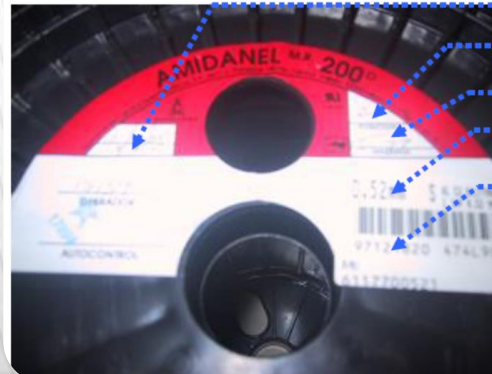
PASO 3. SOLICITUD DE MUESTRA.

Cuando se tenga la muestra necesaria del alambre, se debe enrollar la punta como se indica en la siguiente imagen:



Finalmente identificar la muestra:

5.- En una tarjeta perforada coloque los datos de identificación del alambre, los cuales están en la etiqueta superior del carrete



FECHA DE FABRICACIÓN DEL ALAMBRE:	_____
No. DE POSICIÓN	_____
MÁQUINA:	_____
DESCRIPCIÓN DEL ALAMBRE:	_____
No DE ORDEN:	_____
DEFECTO O FALLA:	_____

PASO 3. SOLICITUD DE MUESTRA.



Previamente identificada, colocar la muestra en una bolsa sellada para mayor protección; así estará lista para enviarse al laboratorio de Planta Magneto y proceder al análisis.

- Es importante que al reportar la queja, se indiquen las cantidades de material existente en las instalaciones del cliente y que correspondan al número de orden de manufactura que presenta la novedad. Lo anterior para agilizar actividades de contención.

La información obtenida de estos 3 pasos, será transmitida al Representante Comercial de Condumex, quien enviará la notificación al área de Aseguramiento de Calidad (Superintendente de Calidad) y así ejercer la debida investigación y tratamiento del caso.