



# FICHA 5: RECLAMACIONES DE CLIENTES



## Problema

---

Reclamos de clientes por producto final con defectos.



## Solución

---

Llevar una trazabilidad por orden de fabricación, lote que permita saber con qué materiales, en qué máquinas y en qué fecha y hora se fabricaron. Detección de la causa real del defecto identificando: materiales, proveedor, proceso, parámetros de proceso, entre otros. Identificando la causa raíz y tomando las acciones correctivas, evitamos que vuelva a darse un reclamo por la misma causa.



## Beneficios

---

Reducción de reclamaciones de clientes e incremento de la fidelidad del consumidor.