

# APÉNDICE 12. FORMATO DE REGISTRO DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

## REGISTRO DE RECLAMOS/DEVOLUCIONES

**Ciente:** \_\_\_\_\_  
**Fecha de análisis:** \_\_\_\_\_  
**Fecha del pedido:** \_\_\_\_\_  
**Fecha(s) de entrega:** \_\_\_\_\_

**Tipo:** Oral  Carta  E-mail   
**Producto:**  
 Funda  Natural  Fuelle   
 Cintas  Pigmentada  Sello Fondo   
 Láminas  Sello Lateral

**Medidas y características especiales:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Tamaño total del pedido:**  
 Total  Unidades  Peso   
 Unidad por  bulto  Bultos

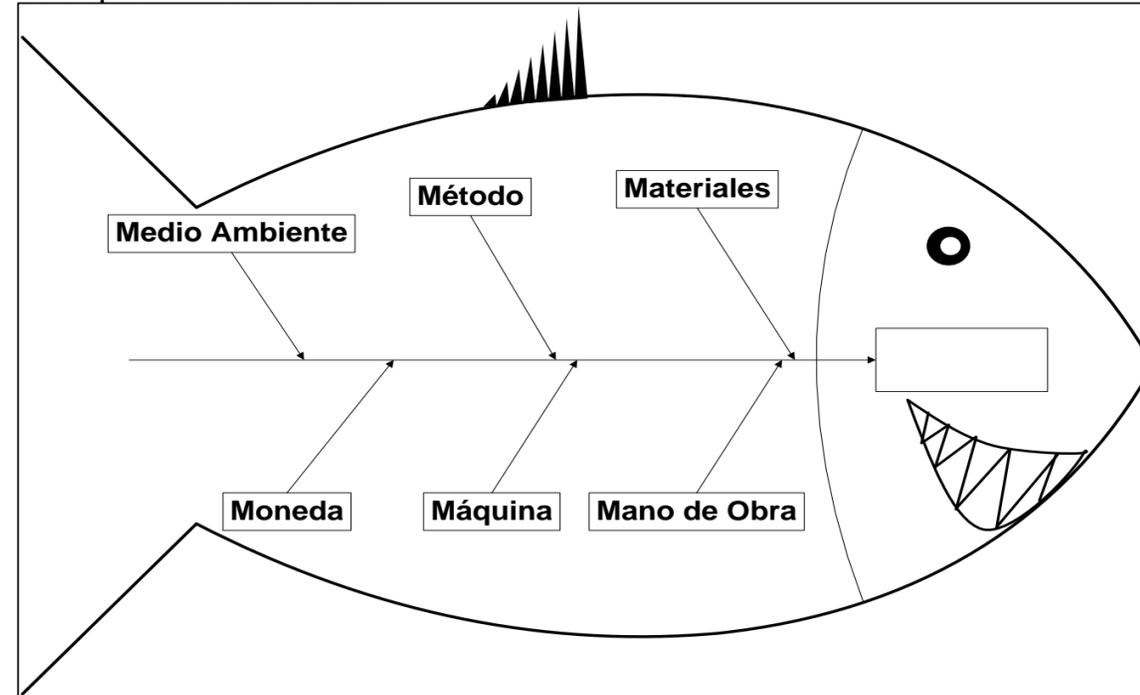
**Detalle del incidente (incluya cantidad devuelta o faltante según el caso):**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Observaciones y Recomendaciones (complete esta sección una vez terminado el diagrama):**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## REGISTRO DE RECLAMOS/DEVOLUCIONES

Diagrama Causa-Efecto del Incidente (realizar el diagrama en reunión de grupos de mejora)

Identifique las causas con números



### PLAN DE ACCION

CAUSA #	Acción a tomar	Responsables	Recursos	Plazo	Observaciones