



Gestión de la Calidad
Ejercicio N°6: El procedimiento para las devoluciones

EJ06/1
Hoja 1/1

El grupo de mejora de química El Aleph (según antecedentes del ejercicio 5) , logró acordar los pasos del procesamiento de las devoluciones, que resuelven las siguientes cuestiones:

- El análisis de la devolución
- La emisión del informe de calidad si corresponde
- La respuesta al cliente
- La confección de la nota de crédito o reposición si corresponde
- El inicio de acciones correctivas, si corresponde.

Dichas acciones, todos los involucrados en la organización deberían conocer, y su aplicación, debería ser sistemática. El resultado final del grupo de mejora, debería ser entonces el “Procedimiento para las Devoluciones”, documento guía de las acciones del Sistema de Gestión de Calidad, y referencia del registro de las llamadas “evidencias objetivas”.

Elabore el mencionado procedimiento.