

INGENIERIA		PROBLEMAS DE CLIENTES EXTERNOS												INDUSTRIAS TAMER			
QS 9000 4.2.3.-02 N4														S.A. DE C.V.			
REPORTE ANUAL DE GATOS HIDRAULICOS TIPO BOTELLA DEVUELTOS (GATOS HIDRAULICOS DE 1.5 A 30 t.)																	
ITEM	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	CLAVE DEL PROBLEMA	CANTIDAD DE PIEZAS EN EL AÑO 2002												TOTAL	FRECUENCIA RELATIVA %	FRECUENCIA DEL PROBLEMA%
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1	Fuga de aceite en el ensamble base -llave	CF-10	7	7	4	9	1	13	4	2	5	8	5	3	68	0.058	12.05%
2	No se encontro defecto alguno	CN-3	5	8	3	9	4	10	8	3	2	8	3	3	66	0.056	11.70%
3	No bombea (bomba dañada)	CN-2	10	2	4	0	7	2	5	0	9	9	8	5	61	0.052	10.81%
4	No soporta la carga	CN-4	2	8	1	3	6	0	1	4	11	7	0	8	51	0.043	9.04%
5	Fuga de aceite en el ensamble hexagono-pistón p/bomba	CF-5	9	4	3	1	1	3	4	4	2	4	0	2	37	0.031	6.56%
6	Pintura mal tratada en el almacen de producto terminado	CP-2	3	0	1	10	1	1	3	2	1	9	0	1	32	0.027	5.67%
7	Fuga de aceite en el ensamble base-tubo camara	CF-9	2	6	1	2	0	1	3	3	3	1	8	2	31	0.026	5.49%
8	No sube el pistón	CN-5	0	0	3	4	4	0	3	3	5	4	1	3	30	0.025	5.31%
9	Falta tapón ombligo	CF-1	3	5	1	1	1	2	1	4	2	3	0	4	27	0.023	4.78%
10	Fuga de aceite en el ensamble tubo camara- tuerca amarre	CF-7	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3	1	0	23	0.020	4.07%
11	Componentes removidos de su posición original	CC-3	2	2	4	3	0	1	3	2	2	0	0	1	20	0.017	3.54%
12	Oxidación en uno o mas componentes (Daño fisico)	CT-5	7	1	0	2	2	2	2	1	0	1	0	1	19	0.016	3.36%
13	No baja el pistón	CN-1	3	1	1	0	0	0	9	1	0	2	0	0	17	0.014	3.01%
14	Manija deformada	CM-1	3	0	1	0	3	0	0	0	0	2	4	3	16	0.014	2.83%
15	Remache manija roto	CR-1	0	1	2	5	0	3	0	1	0	2	0	1	15	0.013	2.66%
16	Falta llave de paso	CF-2	2	0	0	0	7	0	2	4	0	0	0	0	15	0.013	2.66%
17	Fuga de aceite entre piston y tuerca amarre.	CF-14	1	0	0	2	1	1	0	4	0	1	0	0	10	0.008	1.77%
18	Fuga de aceite en el ensamble base -hexagono	CF-8	0	0	1	1	0	1	2	1	1	1	0	1	9	0.008	1.59%
19	Fuga de aceite en el ensamble tubo camara-tapón ombligo	CF-6	1	0	1	1	1	0	0	0	2	1	1	0	8	0.007	1.41%
20	Tubo camara golpeado	CT-4	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0.003	0.70%
21	Fuga de aceite en el ensamble pistón y la 2a extensión	CF-11	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.001	0.177%
22	Tubo camara fuera de posición	CT-2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.001	0.177%
23	Falta perno a la llave	CF-3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.001	0.177%
24	Se vota la palanca	CS-2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.001	0.177%
25	Trae otro tipo de aceite	CT-1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.001	0.177%

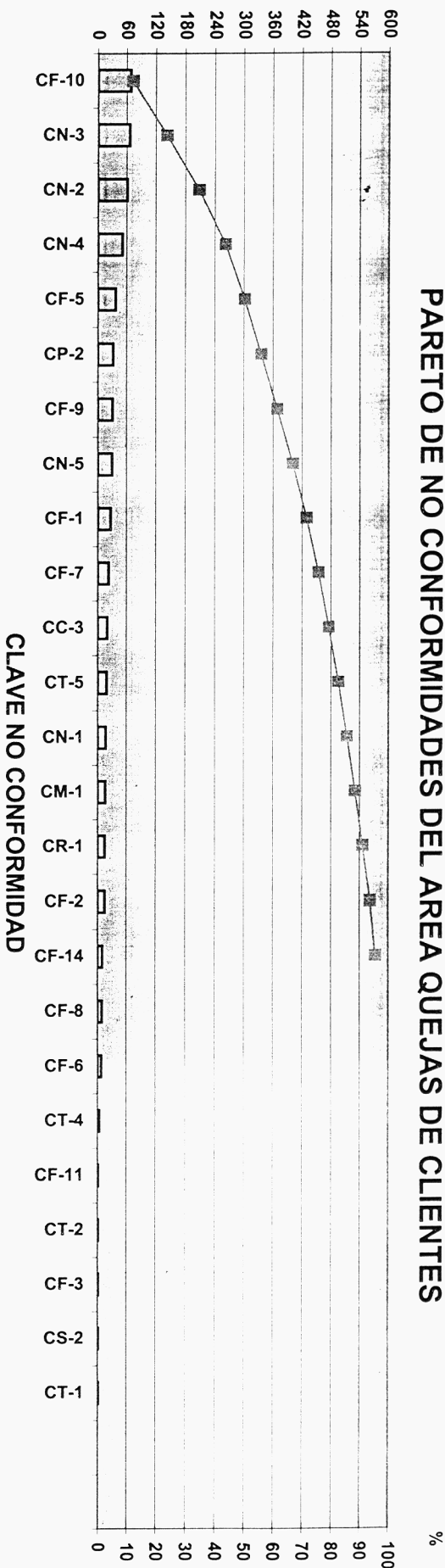
Total de producción en 12 meses

FECHA DE EMISION 08.01.00	ELABORO: Ing. Jaime Arriaga H.	REVISO: Ing. Alberto Estrada. A.	HOJA 1 DE 3
------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	----------------

REPORTE ANUAL DE GATOS HIDRAULICOS TIPO BOTELLA DEVUELTOS (GATOS HIDRAULICOS DE 1.5 A 30 t.)
CONCLUSIONES:

PIEZAS

PARETO DE NO CONFORMIDADES DEL AREA QUEJAS DE CLIENTES



CONCLUSIONES:

- 1.- En el año 2002 no existieron demandas realizadas por los consumidores.
- 2.- En el año 2002 no existieron demandas por accidentes imputables a los gatos hidráulicos tipo botella.
- 3.- Cantidad de gatos hidráulicos tipo botella devueltos por supuestos problemas de fabricación ya que antes de salir a su venta son probados al 100%.

conforme a la NOM-114-SCFI-1995 subincisos 5.1 y 7.1. Ver tabla a continuación.

CLAVE DEL PROB.	TOTAL PIEZAS EN 2002	FRECUENCIA RELATIVA %	FRECUENCIA DEL PROBLEMA%	CAUSA
CF-10	68	0.058	12.057	Empaques roto, se intento desarmar, torque aplicado menor a lo especificado.
CN-2	61	0.052	10.816	La bala de alta presión esta bloqueada con rebabas o basura.
CN-4	51	0.043	9.043	La llave se apretó demasiado deformando el asiento de esta y como consecuencia no hay sello perfecto.
CF-5	37	0.031	6.560	Empaque del émbolo dañado.
CF-9	31	0.026	5.496	Empaque del tubo cámara dañado.
CN-5	30	0.025	5.319	No cierran la llave a tope, basura en la válvula.
CF-7	23	0.200	4.078	Empaque de la tuerca amarre dañado.
CN-1	17	0.014	3.014	Se aplico al gato a mas altura de lo especificado.
CF-14	10	0.008	1.773	Oñing de la tuerca amarre dañado.
CF-8	9	0.008	0.160	Empaque del hexagono dañado.
CF-6	8	0.007	1.418	Tapon de llenado dañado.
CF-11	1	0.001	0.177	Empaque de primera extensión dañado.
CF-3	1	0.001	0.177	Golpe en la llave.
CS-2	1	0.001	0.177	Bareno de admisión de fluido de la válvula tapado por rebaba o basura.
348	0.475	60.265		El 60.265% de las reclamaciones pueden ser imputables al usuario. Querer reparar el gato, hacerlo funcionar sin conocer el producto por no tener las instrucciones disponibles, rellenar el deposito con fluido y posible defecto en los empaques.

FECHA DE EMISION 08.01.00	FECHA DE REVISION 12a REVISION 07.01.03	ELABORO: Ing. Jaime Arriaga H.	REVISO: Ing. Alberto Estrada. A.	HOJA 2 DE 3
------------------------------	--	-----------------------------------	-------------------------------------	----------------

REPORTE ANUAL DE GATOS HIDRAULICOS TIPO BOTELLA DEVUELTOS (GATOS HIDRAULICOS DE 1.5 A 30 t.)	FECHA: 31.01.02
---	--------------------------

CONCLUSIONES:

CONCLUSIONES:
(CONTINUACIÓN)

3.- Cantidad de gatos hidráulicos tipo botella devueltos imputables al consumidor y causa. Ver tabla a continuación, conforme a la NOM-114-SCFI-1995 subincisos 5.1 y 7.1. Ver tabla a continuación.

conforme a la NOM-114-SCFI-1995 subincisos 5.1 y 7.1. Ver tabla a continuación.

CLAVE DEL PROB.	TOTAL PIEZAS EN 2002	FRECUENCIA RELATIVA %	FRECUENCIA DEL PROBLEMA%	CAUSA
CN-3	66	0.056	11.702	El consumidor no lee los instructivos, no conoce el producto, no sabe operar el producto.
CP-2	32	0.027	5.674	Mal trato del producto en el manejo por distribuidores o consumidores.
CF-1	27	0.023	4.787	En tiendas de autoservicio le quitan el tapon al deposito de aceite.
CC-3	20	0.017	3.546	El gato fue desarmado por el usuario o talleres no autorizados.
CT-5	19	0.016	3.369	
CM-1	16	0.014	1.837	Usaron palanca diferente a la que el gato trae deformando a la manija o usaron el gato a mayor capacidad da la indicada en el producto.
CR-1	15	0.013	2.660	Usaron una palanca diferente a la que trae el gato..
CF-2	15	0.013	2.660	En tiendas de autoservicio le quitan la llave de paso o la abren hasta que se sale de su alojamiento.
CT-4	4	0.003	0.709	Mal trato del producto en el manejo por distribuidores o consumidores.
CT-2	1	0.001	0.177	El gato fue desarmado por el usuario o talleres no autorizados.
CT-1	1	0.001	0.177	Llenaron el deposito con otro tipo de aceite no recomendado.