

FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [22/03/2022] [21:30]

Pagina: 1

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC
110	NO CONFORMIDAD REAL	RECLAMO	Accion Correctiva	LOPEZ CASULLERAS MARTA
PROCESO ORIGEN			PROCESO DESTINO	
OPERACIONES			OPERACIONES	
NORMA	CLAUSULA NORMATIVA			ESTADO NO CONFORMIDAD
ISO 9001	Satisfacción del cliente			CERRADA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD	FECHA OCURRENCIA NC : 11/12/2015	FECHA REGISTRO : 04/05/2016
EXP 700231 MARIE WESTERDAHL		
El esposo de la cliente env?a correo a trav?s de pagina web expresando insatisfacci?n por el servicio, indica que lo han derivado muchas veces en busca de respuestas a diferentes personas adem?s de no informarle fechas de zarpe de su embarque. Adem?s le rompieron 2 botellas de aceite durante el embalaje, baldosas de la cocina y le abrieron una botella de vino de 20 a?os de antig?edad que solo se encuentra en Inglaterra por u costo de GBP300.		

RESPONSABLES DE NO CONFORMIDAD	LOPEZ CASULLERAS MARTA
RESPONSABLES DE ACCION INMEDIATA	RAMIREZ GONZALO, APABLAZA ARANDA GINO

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	RAMIREZ GONZALO, APABLAZA ARANDA GINO
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION INMEDIATA	FECHA COMPROMISO AI : 11/12/2015	FECHA REGISTRO : 04/05/2016
Customer Services llama al cliente para obtener toda la informaci?n y ofrecer disculpas por los inconvenientes causados adem?s de indicar que se har? una investigaci?n y se ver?n soluciones. Customer Services le solicita al coordinador, Alfredo que no derive m?s al cliente y que los mantenga informados de las fechas de su embarque. Se solicita a Gonzalo investigue qu? ocurri? durante embalaje respecto del aceite, el vino y las baldosas rotas.		

RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA	RAMIREZ GONZALO
--------------------------------	-----------------

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	RAMIREZ GONZALO, APABLAZA ARANDA GINO
GRUPOS :	
CARGOS :	

ANALISIS CAUSA	FECHA COMPROMISO AC : 02/02/2016	FECHA REGISTRO : 04/05/2016
Efectivamente cliente fue derivado entre vendedor, Rodolfo, Alfredo y Marcos de cobranzas seg?n la informaci?n que requer? en vez de informarle todo el coordinador. Operaciones (supervisor Carlos Vargas) realiza visita a domicilio del cliente acompa?ado por representante del cliente en Chile, para ver el da?o del piso, pero no se encuentra nada. Carlos Vargas conversa con cuadrilla: se india que las botellas de aceite se rompieron por estar desfondada la caja original de las botellas, pero no se encuentra evidencia de la apertura del vino. El embalador a cargo de esa habitaci?n conoce bien los procedimientos y prohibiciones y sabe que hacer algo as? le traer? repercusiones a futuro.		

RESPONSABLES DE ACCION CORRECTIVA	RAMIREZ GONZALO, APABLAZA ARANDA GINO
-----------------------------------	---------------------------------------

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	RAMIREZ GONZALO, APABLAZA ARANDA GINO
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	FECHA COMPROMISO AC/P : 13/02/2016	FECHA REGISTRO : 04/05/2016
Alfredo mantiene al cliente informado de las fechas de su embarque y ofrece disculpas por el inconveniente. Se le ofrece al cliente el reembolso de las botellas de aceite solamente ya que el informe de operaciones muestra que no se encontraron evidencias del da?o al piso de la propiedad, ni de la apertura del vino. La cliente, adem?s, firm? informe de t?rmino de servicio donde se indica que no hay da?os a la propiedad. gerencia da aprobaci?n de pagar solamente el aceite en base a los antecedentes.		

RESPONSABLES DE EFECTIVIDAD ACCION	RAMIREZ GONZALO, APABLAZA ARANDA GINO
------------------------------------	---------------------------------------

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	RAMIREZ GONZALO
GRUPOS :	
CARGOS :	

EFFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA	FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO : 17/02/2016	FECHA REGISTRO : 04/05/2016
Los clientes quedan conformes con la informaci?n de parte de Alfredo sobre su embarque. No quedan conformes con la resoluci?n a pesar de la explicaci?n e informe, pues ellos esperaban se les pagara el vino y se reparara el piso (que no estaba roto).		

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	RAMIREZ GONZALO, APABLAZA ARANDA GINO

GRUPOS :	
CARGOS :	