

IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD

Codigo	583
Tipo	Oportunidad de Mejora
Origen	Deteccion Interna
Clasificacion	Accion correctiva
Persona que levanta NC	Pablo Mendez
Proceso origen	Sistema de Gestión Integrado
Proceso destino	Sistema de Gestión Integrado
Norma	ISO 9001
Clausula normativa	
Estado	ABIERTA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD

Fecha compromiso: 27/03/2026

Fecha registro: 11/05/2026

Se observa que el método para conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes, (procesos de encuestas de satisfacción del cliente), no ha tenido buena aceptación y respuesta de parte de los clientes tanto en procesos de venta de repuestos o productos nuevos como de servicios de reparables, reduciendo el espacio necesario para procesos de mejora de la prestación del servicio.

Responsables de no conformidad	BEREZIN WEITZMAN GABRIEL EITAN
Responsables de accion inmediata	BEREZIN WEITZMAN GABRIEL EITAN
Notificar a - personas	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION INMEDIATA

Fecha compromiso: 12/05/2026

Fecha registro: 14/05/2026

Reevaluar otros validadores para conocer o estimar el nivel de satisfacción del cliente.

Responsables de analisis de causa	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - personas	GUAJARDO QUEVEDO FELIPE, BEREZIN WEITZMAN GABRIEL EITAN
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ANALISIS DE CAUSA

Fecha compromiso: 13/05/2026

Fecha registro: 14/05/2026

Método

Encuestas extensas o poco amigables para el cliente.
Aplicación de encuestas en momentos no oportunos del proceso.
Dependencia de un único método de medición de satisfacción.
Falta de estrategia multicanal para obtención de feedback.

Mano de Obra

Escasa comunicación sobre importancia de la retroalimentación.
Seguimiento insuficiente a clientes posterior al servicio.

Maquinaria / Tecnología

No utilización de herramientas digitales más dinámicas.
Ausencia de automatización en envío y seguimiento de encuestas.
Escaso uso de indicadores digitales de experiencia cliente.

Materiales

Formularios poco atractivos o extensos.

ANALISIS DE CAUSA (CONTINUACION)

Fecha compromiso: 13/05/2026

Fecha registro: 14/05/2026

Medición

Baja tasa de respuesta afecta representatividad.

No utilización de métricas complementarias:

- _ reclamos,
- _ recompra,
- _ fidelización,
- _ tiempos de respuesta.
- _ Análisis de resultados limitado.

Medio Ambiente

Clientes priorizan continuidad operacional sobre responder encuestas.

Alta carga operativa de clientes reduce participación.

Responsables de accion correctiva	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - personas	PENALOZA RIVAS MAGDA, GUAJARDO QUEVEDO FELIPE, SILLIE ARANGUREN MEYBELL, BEREZIN WEITZMAN GABRIEL EITAN
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA

Fecha compromiso: 29/05/2026

Fecha registro: 14/05/2026

Implementar un nuevo modelo de medición de satisfacción de clientes, incorporando herramientas digitales, métricas complementarias y estrategias multicanal que faciliten la participación y mejoren la representatividad de los resultados.

Método

Rediseñar encuestas en formato breve y amigable.

Aplicar encuestas en momentos clave del servicio y postventa.

Incorporar múltiples canales de retroalimentación:

- correo,
- llamada,
- QR,

Mano de Obra

Definir responsables de seguimiento y análisis de satisfacción.

Maquinaria / Tecnología

No aplica

Materiales

Simplificar formularios y reducir cantidad de preguntas.

Estandarizar formato visual y lenguaje claro.

Adaptar encuestas según tipo de servicio o producto.

Medición

Incorporar indicadores complementarios:

- reclamos,
- recompra,
- tiempos de respuesta,
- fidelización,
- referidos.

Medio Ambiente

Ajustar tiempos de envío evitando periodos críticos operacionales.

Responsables de efectividad de accion	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
---------------------------------------	-----------------------------

Notificar a - personas	PENALOZA RIVAS MAGDA, GUAJARDO QUEVEDO FELIPE, SILLIE ARANGUREN MEYBELL, BEREZIN WEITZMAN GABRIEL EITAN
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

EFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA

Fecha compromiso:	Fecha registro:
Sin informacion registrada.	
Notificar a - personas	-
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-