

3. Procedimiento en caso de desviación (crit d)

1. Detección de la desviación

- Indicadores de calidad (entregas tardías, devoluciones, errores en inventario...)
- Informes del personal
- Quejas o sugerencias de clientes
- Análisis de redes sociales o ventas

2. Notificación y registro

- Documentar la desviación en un informe interno.
- Registrar en una hoja de control la fecha, área afectada, responsable y posible impacto.
- Notificar al responsable del área correspondiente (ej. logística, diseño, atención al cliente).

3. Análisis de causa

- Reunión con el equipo implicado para analizar el origen (análisis de causa raíz).
-
- Herramientas utilizadas: diagrama de Ishikawa, los 5 porqués, análisis DAFO interno.

4. Acción correctiva

- Propuesta y aplicación inmediata de soluciones para resolver la desviación puntual.
Ej. Cambiar proveedor, reenviar pedido urgente, revisar contenido publicitario...

5. Acción preventiva

- Rediseño de procedimientos o protocolos para evitar que la desviación vuelva a repetirse.
Ej. Mejorar formación interna, reforzar control de calidad, automatizar tareas críticas...

6. Seguimiento y evaluación

- Evaluar la eficacia de la solución implantada mediante nuevos indicadores.
- Hacer una revisión semanal o mensual del estado de los indicadores afectados.
- En caso de no solucionarse, escalar la incidencia a la dirección (CEO).

7. Documentación

- Todas las desviaciones y sus respuestas quedarán archivadas en un registro anual de control de calidad y mejora continua.