PROBLEMA DETECTADO	ACCION CORRECTIVA	ACCION PREVENTIVA	SOLUCION
1. Retrasos en la entrega de producto.	Investigar la causa del del retraso. Reajustar los tiempos de entrega y procesos internos.	Implementar un sistema de seguimiento mas efectivo. Capacitar al personal en gestión de tiempos.	Mejorar la logística y coordinar con proveedores para asegurar tiempos de entrega.
2. Quejas recurrentes sobre la calidad del producto.	Realizar una revisión del proceso de control de calidad. Arreglar problemas detectados en la producción.	Establecer controles de calidad más estrictos. Proveer formación continua en estándares de calidad.	Actualizar y estandarizar los procedimientos de control de calidad.
3. Respuestas lentas en el servicio al cliente.	Revisar y optimizar los procesos de atención al cliente. Mejorar la comunicación y tiempos de respuestas.	Implementar un sistema CRM más eficiente. Realizar entrenamientos en habilidades de comunicación y gestión del tiempo.	Ajustar los procedimientos para asegurar respuestas mas rápidas y efectivas.
4. Falta de información en los canales de atención.	Asegurar que toda la información este actualizada y disponible. Corregir las deficiencias en los canales de comunicación.	Crear un sistema centralizado de información accesible a todos los empleados. Revisar y actualizar la información regularmente.	Mejorar la base de datos y garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información necesaria.

Explicación del Esquema

1. Problema Detectado: Define el problema específico que afecta al servicio al cliente.

2. Acción Correctiva: Medidas inmediatas para resolver el problema actual.

3. Acción Preventiva: Medidas para evitar que el problema se repita en el futuro.

4. Solución: Implementación práctica de las acciones correctivas y preventivas para resolver el problema.

Este esquema permite identificar problemas en el servicio al cliente y establecer acciones correctivas y preventivas efectivas para mejorar el sistema de gestión.