

TITULO

”Puertas que abren confianza”
cómo convertimos una falla crónica en una fortaleza

AUTORES

Daniel Cañete
Patricio Ben
Carlos Garcia
Mauricio Barbera

ORGANIZACIÓN

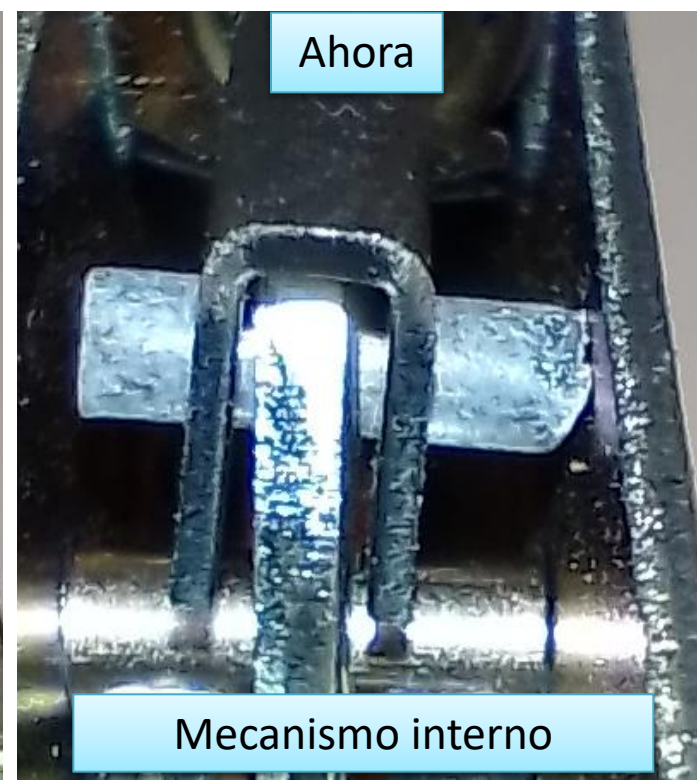
Escorial SAIC

RESUMEN (300 PALABRAS)

En 2024, logramos reducir los reclamos por **puerta de horno defectuosa** a 1.253 PPM. Esto representa una mejora del 84% respecto a 2022, cuando alcanzábamos los 7.879 PPM. El defecto, causado principalmente por el desarme del mecanismo de la **puerta de horno**, era históricamente el mayor motivo de reclamos postventa. La situación afectaba la experiencia del cliente y dañaba la percepción de marca. Gracias al rediseño del componente y a pruebas intensivas de durabilidad (15.000 ciclos), y al trabajo áreas técnicas, calidad y postventa, conseguimos una caída sostenida en los reclamos y una recuperación significativa de la confianza del usuario.



FOTOS E IMAGENES



SELECCIÓN DEL TEMA

Frente al incremento sostenido de reclamos recibidos por el departamento de postventa, y al identificar que la bisagra defectuosa ocupaba consistentemente el primer lugar en el ranking de fallas —generando además un creciente malestar en el consumidor final— se decidió abrir una No Conformidad formal, con el objetivo de analizar la causa raíz del problema y desarrollar una solución definitiva y sustentable en el tiempo.

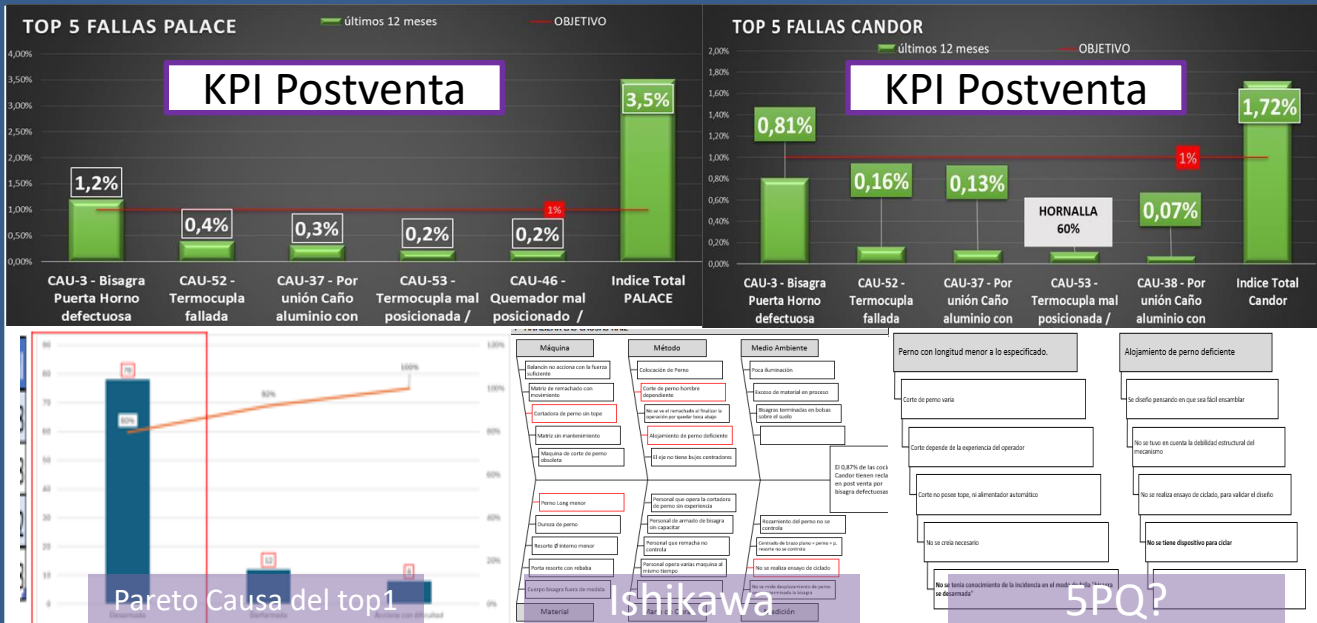
SITUACIÓN INICIAL

Entre 2021 y 2022, los reclamos por bisagra de puerta de horno defectuosa (CAU-3) mostraron una tendencia alarmante al alza. En 2021 se registraron 1.363 casos, mientras que en 2022 esa cifra ascendió a 2.253 reclamos, lo que representó un incremento del 65%, la tendencia continuaría los primeros meses del 2023. Este crecimiento sostenido indicaba una falla estructural en el diseño y/o proceso de fabricación de la bisagra.

OBJETIVOS

- Reducir un 80% la tasa de fallas por desarme de bisagra sin resorte —responsables del 82,75% de los reclamos del componente— para diciembre de 2024, a través de la implementación de mejoras estructurales validadas mediante pruebas de durabilidad.
- Garantizar que las bisagras superen al menos 3.000 ciclos sin defectos de desarme.

METODOLOGÍA / ESTRATEGIAS / HERRAMIENTA



- Se aplicó la metodología RDP para abordar el principal motivo de reclamos: el desarme de la bisagra. A partir de un análisis estructurado (Pareto, flujo, Ishikawa, 5 porqués), se identificó la causa raíz y se definieron acciones correctivas.
- El rediseño del porta resorte y los ensayos de durabilidad permitieron validar las mejoras, que hoy están estandarizadas en producción.
- El proyecto fue liderado por un equipo multidisciplinario con visión técnica y enfoque renovado.
- Los mayores desafíos fueron la resistencia al cambio y las prioridades operativas centradas en lo urgente.
- La participación de ingeniería, calidad, compras y matricería fue clave para lograr una solución integral, con fuerte impacto en la reducción de reclamos y la sostenibilidad del producto.

PLAN DE ACCIÓN

Nº	Contramedida	Respons	Inicio	Cierre	Avance
1	Cotizar perno en proveedor externo que asegure su longitud	Antonio L.	05/08/22	17/08/22	100%
2	Desarrollar ciclador de bisagra	Fabrizio L.	28/07/22	28/08/22	100%
3	Modificar plano de porta resorte	Patricio B.	19/12/22	23/12/22	100%
4	Realizar prototipos porta resorte	Patricio B.	23/12/22	04/01/23	100%
5	Se realiza ensamble de bisagras con porte resorte con orificio	Daniel C.	04/01/23	11/01/23	100%
6	Ciclar 2 juegos de bisagras con orificio en porte resorte para validad mejoras	Mario V.	11/01/23	13/01/23	100%
7	Realizar cambio de ingeniería por reforma en porta resorte	Daniel C.	10/01/23	16/01/23	100%
8	Modificación Matriz porta resorte	I y D	10/01/23	17/04/23	100%
9	Modificación de Matriz y secuencia de armado en el proveedor Eclipse	Daniel C.	10/01/23	17/04/23	100%

RESULTADOS ALCANZADOS

Cocinas					
Año	2021	2022	2023	2024	
Producido	496836	287173	298604	285822	
Bisagra Fallada	1363	2253	768	358	
PPM	2743	7846	2572	1252	

CONCLUSIONES (logros, dificultades, aprendizajes)

Llevar adelante esta mejora no solo requirió una mirada analítica y un conocimiento profundo de la situación inicial, sino también convicción, compromiso y claridad en los objetivos. Fue necesario cuestionar lo establecido, desarmar viejas creencias y trabajar con determinación hacia un cambio real. Entre las principales lecciones aprendidas, destacamos la importancia de realizar un seguimiento constante y riguroso de cada acción implementada. Solo así fue posible validar avances, corregir desvíos y sostener los resultados en el tiempo. También aprendimos que la creatividad es una herramienta clave: pensar distinto, probar nuevos enfoques y animarse a innovar fue lo que marcó la diferencia. Este proceso nos demostró que, cuando hay un propósito claro y un equipo comprometido, la mejora es posible.