

	Informe de Auditoría Interna	Código: RG-ISO-020 Versión: 1 Fecha: 05/10/2018
	Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015	

Fecha: 28/09/2022

Auditor: Carolina Lana / Matías Tobar

Hora auditoria: 09:00 Hrs.

Área auditada: Gerencia Comercial PM

Evidencias de auditoria:

Se entrevista a Don Gonzalo Fuenzalida, Gerente comercial PM de la organización a través de cuestionario de preguntas definidas por el equipo de Auditoría Interna.

La captación de clientes se realiza en ferias, congresos y cliente a cliente, ofreciendo el servicio de la organización y su funcionamiento, dentro de la cartera de clientes muchos la han integrado durante años. Con aquellos nuevos cliente se realizan conversaciones preliminares, detallando acuerdos los cuales se generan por medio de email una vez estando en acuerdo las partes interesadas proceden a formalizar el acuerdo contractual dando inicio al servicio. Dentro de los acuerdos se establecen los plazos de liberación del producto, penalizaciones en algunos casos y los parámetros de calidad siendo este último uno de los puntos mayormente crítico de todo el servicio.

Todos los acuerdos comerciales son informados a las jefaturas que integran el proceso productivo a través de reuniones y en caso de no poder reunirse se informan a través de correo electrónico para que estas se cumplan y reporten. Del mismo modo se realiza un Fieldbook con toda la información necesaria de los productores.

El programa cuenta con 4 NC de los cuales 3 corresponden al cliente Syngenta y 1 del cliente Hormel.

Hallazgos:
Oportunidad de Mejora: Se implementará un nuevo sistema de Likert para mejorar el sistema de resultado de encuesta de satisfacción.
Oportunidad de Mejora: Implementación de software para contratos digitales sistema Docusing.
Oportunidad de Mejora: Mejora en el sector de carguío, instalación de lamas en los puntos de acceso siendo una barrera física ante el posible ingreso de insectos voladores que se alojen en el contenedor. Esta OM refuerza medidas referidas en la NC° 56.

*** Departamento presenta NC abiertas:**

	Informe de Auditoría Interna	Código: RG-ISO-020 Versión: 1 Fecha: 05/10/2018
	Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015	

N° 56, Cliente Syngenta, presencia de polilla en 16 contenedores. NC se encuentra siendo estudiada por las partes interesadas con antecedentes técnicos. Queda pendiente validar la efectividad de la AC tomada.

N° 57, Cliente Syngenta, envió de muestra de semilla de 2 campos distintos con el mismo número de identificación. NC es respondida al cliente entregando detalles específicos para su corrección e identificación de las muestras. Queda pendiente validar la efectividad de la AC tomada.

N° 58, Cliente Syngenta, Recepción de muestras de semillas con etiquetas cambiadas. NC es respondida al cliente enviando nuevamente muestras de semillas con su correcta rotulación. Queda pendiente validar la efectividad de la AC tomada.

N° 59, Cliente Syngenta, Excedió altura de envases con semillas a lo solicitado (1,9 mts). NC es respondida al cliente de lo sucedido implementándose medidas efectivas para la nueva temporada. Queda pendiente validar la efectividad de la AC tomada.

N°60, Cliente Hormel, el tipo de pallet base no es el solicitado por el cliente. NC es respondida al cliente de lo sucedido implementándose medidas efectivas para la nueva temporada. Queda pendiente validar la efectividad de la AC tomada.

Las NC detalladas se encuentran ingresadas y trabajadas en el sistema de "GestionISO" por parte de los involucrados en las acciones, estas no afectaron las relaciones comerciales entre las partes interesadas.