

FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [22/10/2020] [16:31]

Pagina: 1

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC
16	NO CONFORMIDAD REAL	RECLAMO	Accion Correctiva	PATRICIA CALDERON P.
PROCESO ORIGEN			PROCESO DESTINO	
Comercial			Operaciones	
NORMA	CLAUSULA NORMATIVA			ESTADO NO CONFORMIDAD
ISO 9001	SUPERVISIÓN Y MEDICIÓN			CERRADA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD	FECHA OCURRENCIA NC : 25/05/2015	FECHA REGISTRO : 27/05/2015
CON FECHA 25 DE MAYO FRANCISCA SANTIBA?EZ DE LA EMPRESA UPS CHILE ENV?A UN CORREO PLANTE?NDONOS SU DESCONTENTO POR UN CURSO QUE HAB?A ENVIADO EL D?A VIERNES 22 DE MAYO POR PLATAFORMA, EN LOS HORARIOS QUE EST?N ESTIPULADOS, NO OBSTANTE ESTE CURSO NO FUE TRAMITADO ANTE SENCE NI ENVIADA LA RESPECTIVA ORDEN DE COMPRA. ADEMAS HACE ALUSI?N QUE NO SE LE DIO RESPUESTA EN LOS TIEMPOS ESPERADOS Y DE PARTE DEL OTIC LE ARGUMENTARON AL OTEC QUE LA ORDEN DE COMPRA NO SERIA DESPACHADA PORQUE LA INSCRIPCI?N HAB?A LLEGADO FUERA DE PLAZO, SIENDO QUE ERA POR UNA NEGLIGENCIA NUESTRA Y NO DEL CLIENTE. SI BIEN ES CIERTO TAL COMO ALUDE ELLA EN EL CORREO, NOSOTROS NO AVISAMOS QUE ESE D?A NOS RETIR?BAMOS ANTES, ESTABA ESTIPULADO QUE PARA ESE D?A LA RESPONSABLE DE REVISAR LA PLATAFORMA DE INGRESO Y COMUNICAR CURSOS EN CASO DE QUE LLEGARAN, ERA JEMIMA MU?OZ PROCESO QUE NO SE REALIZO		

RESPONSABLES DE NO CONFORMIDAD	PATRICIA CALDERON P.
RESPONSABLES DE ACCION INMEDIATA	LUIS VALENCIA P.

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	JEMIMA MU?A?OZ, LUIS VALENCIA P.
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION INMEDIATA	FECHA COMPROMISO AI : 01/06/2015	FECHA REGISTRO : 08/01/2016
SE HABLO CON EL CLIENTE UPS, PIDIENDO LAS DISCULPAS POR DEJAR EL CURSO SIN INSCRIPCIÓN Y, POR LA CANTIDAD DE AÑOS QUE TRABAJO CON EL OTIC, OPTO POR TOMAR EN OTRA FECHA EL CURSO NO INSCRITO.		

RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA	LUIS VALENCIA P.
--------------------------------	------------------

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	LUIS VALENCIA P.
GRUPOS :	
CARGOS :	

ANALISIS CAUSA	FECHA COMPROMISO AC : 12/06/2015	FECHA REGISTRO : 08/01/2016
ESTANDO DE TURNO, NO SE REvisa LA PLATAFORMA WEB, NI EMAIL, POR EL CURSO INFORMADO POR EL CLIENTE. NO SE INFORMA A CLIENTES QUE SE TRABAJA HASTA LAS 16.00.- FALTA DE COMUNICACIÓN DE LAS FECHAS Y HORARIOS QUE SE MODIFICAN.		

RESPONSABLES DE ACCION CORRECTIVA	LUIS VALENCIA P.
-----------------------------------	------------------

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	PATRICIA CALDERON P., LUIS VALENCIA P.
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	FECHA COMPROMISO AC/P : 23/06/2015	FECHA REGISTRO : 08/01/2016
PONER UNA PERSONA RESPONSABLE DE REVISAR DIARIAMENTE LA WEB, IAC, EMAIL.ETC. AL FINALIZAR LA JORNADA. INFORMAR VIA EMAIL A TODOS LOS CLIENTES Y COMUNICAR VÍA WEB SI HAY CAMBIOS EN EL HORARIO DEL OTIC. INFORMAR A ENCARGADA DE LA WEB (IGLESIA.CL) QUE NO DEJE INGRESAR CURSOS FUERA DE HORARIO.		

RESPONSABLES DE EFECTIVIDAD ACCION	LUIS VALENCIA P.
------------------------------------	------------------

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	PATRICIA CALDERON P., LUIS VALENCIA P.
GRUPOS :	
CARGOS :	

EFFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA	FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO : 23/06/2015	FECHA REGISTRO : 08/01/2016
EL CLIENTE SOLICITA UNA NUEVA FECHA PARA EL MISMO CURSO. TOMADO EL CURSO CON FECHA POSTERIOR.		

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	PATRICIA CALDERON P., LUIS VALENCIA P.
GRUPOS :	
CARGOS :	