

FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [22/10/2020] [16:37]

Página: 1

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC
35	NO CONFORMIDAD REAL	AUDITORIA EXTERNA	Accion Correctiva	AUDITOR EXTERNO
PROCESO ORIGEN			PROCESO DESTINO	
Sistema Gestión de Calidad			Sistema Gestión de Calidad	
NORMA	CLAUSULA NORMATIVA			ESTADO NO CONFORMIDAD
ISO 9001	No conformidad y acción correctiva			CERRADA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD	FECHA OCURRENCIA NC : 13/01/2017	FECHA REGISTRO : 17/01/2017
<p>En Auditoría Externa realizada el día 13/01/2017 se detecta lo siguiente:</p> <p>1.-En PRO-007, de la Captación del cliente SENAVIN , no se evidenciaron los siguientes registros :</p> <p>?FO 402 propuesta de servicio.</p> <p>?Informe de visita agenda para enseñarle el uso de la plataforma IAC o alguna evidencia en su defecto de que se enseñó la aplicación de la plataforma IAC</p> <p>2.- No se realiza el Informe de Auditoría Interna requerido en el PRO-002, sin embargo se sube a plataforma 1 oportunidad de mejora producto de Ejecución de la auditoria interna.</p>		
RESPONSABLES DE NO CONFORMIDAD	AUDITOR EXTERNO	
RESPONSABLES DE ACCION INMEDIATA	JESICA MENDEZ R.	
NOTIFICAR A:		
PERSONAS :	LUIS VALENCIA P., MARITZA ORTIZ R.	
GRUPOS :		
CARGOS :		

ACCION INMEDIATA	FECHA COMPROMISO AI : 31/03/2017	FECHA REGISTRO : 01/02/2018
<p>1.- Realizar capacitación sobre plataforma IAC y SISOTIC para la empresa Senavin.</p> <p>1.1 Evaluar las distintas formas de capacitar a las empresas en las plataformas usadas por el Otic PRO-007, punto 5</p> <p>2.- Realizar Informe de Auditoria, en base a los medios de verificación de auditoria interna realizada el día 23/11/2016</p>		
RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA	JESICA MENDEZ R.	
NOTIFICAR A:		
PERSONAS :	LUIS VALENCIA P., MARITZA ORTIZ R.	
GRUPOS :		
CARGOS :		

ANALISIS CAUSA	FECHA COMPROMISO AC : 18/01/2017	FECHA REGISTRO : 01/02/2018
<p>Ejecutiva comercial envió información respectiva vía correo electrónico con fecha 21/09/2016 según se evidencia, esto por falta de disponibilidad del cliente para poder conformar una reunión.</p> <p>Representante de la dirección no realizo informe de la auditoria interna por considerar que los medios de verificación y oportunidad de mejora detectados se respaldaron en el sistema Q-Aldes, omitiendo el punto 4.5 como indica el PRO-002</p>		
RESPONSABLES DE ACCION CORRECTIVA	JESICA MENDEZ R.	
NOTIFICAR A:		
PERSONAS :	LUIS VALENCIA P., MARITZA ORTIZ R.	
GRUPOS :		
CARGOS :		

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	FECHA COMPROMISO AC/P : 28/02/2017	FECHA REGISTRO : 01/02/2018
<p>1.- Modificar procedimiento PRO-007 a objeto de considerar distintas variables de inducción al sistema SISOTIC y a la Plataforma IAC pudiendo ser:1. presencial para lo cuál contará con el respaldo de la visita FO-403, 2. telefónica dejando respaldo vía correo electrónico enviado al cliente posterior de dicha capacitación, 3 vía correo electrónico adjuntando, formularios IAC FO 300, instructivo de la plataforma y claves de acceso al sistema SISOTIC. En PRO-007 en relación a la propuesta de servicios FO 402, está podrá ser enviada por e-mail, se puede presentar vía PPT a los asistentes por medio de una proyección, o bien ser entregada al cliente impresa en la reunión, lo que se debe consignar en el FO-404 Informe de Visita de Captación.</p> <p>2.- En informe de auditoria, se redactó siguiendo el procedimiento de auditoria interna.</p>		
RESPONSABLES DE EFECTIVIDAD ACCION	JESICA MENDEZ R.	
NOTIFICAR A:		
PERSONAS :	LUIS VALENCIA P., MARITZA ORTIZ R.	
GRUPOS :		
CARGOS :		

EFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA	FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO : 20/04/2017	FECHA REGISTRO : 01/02/2018
<p>Usar los distintos medios de comunicación para entregar inducción a las empresas adheridas permite optimizar tiempos y recursos, lo cuál se evidencia por medio de correo enviado el día 26/05 a la empresa BRINE CHILE, con clave, uso de la plataforma, IAC y link de acceso.</p> <p>Por disponibilidad de la persona encargada en la empresa SENAVIN con fecha 01/06/2017 se realiza inducción a la plataforma, entrega de clave para SISOTIC y elección de CBC</p>		

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	LUIS VALENCIA P., MARITZA ORTIZ R.
------------	------------------------------------

GRUPOS :	
----------	--

CARGOS :	
----------	--