FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [06/03/2025] [04:21]

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC
566	**Oportunidad de Mejora**	**Deteccion Interna**	**Accion correctiva**	**PIZARRO CARRASCO KAREEN**

PROCESO ORIGEN	PROCESO DESTINO
Cotización	**Cotización**

NORMA	CLAUSULA NORMATIVA	ESTADO NO CONFORMIDAD
ISO 9001	**GENERALIDADES**	**ABIERTA**

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD — FECHA OCURRENCIA NC : **18/11/2024** — FECHA REGISTRO : **03/03/2025**

Con fecha 25 de octubre se recibe una RQF que consta de 2 ítems a cotizar según data sheets, con fecha de carga o presentación para el día 29 de octubre. A modo de tener un tiempo mas holgado para la generación de la OC, se solicito y autorizo por el cliente un plazo hasta el 07 de noviembre, sin embargo esta no se logra presentar.

Cliente ENAP REFINERIAS ACONCAGUA - RFQ 6000068951 - PUFFER Ref. ACS-000223.

RESPONSABLES DE NO CONFORMIDAD	**QUIROGA ORTIZ RODRIGO**
RESPONSABLES DE ACCION INMEDIATA	**PIZARRO CARRASCO KAREEN**

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	**PIZARRO CARRASCO KAREEN, QUINTANA CARREÑO WILSON ELIBERTO, PEDREROS TAPIA JAZMIN**
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION INMEDIATA — FECHA COMPROMISO AI : **06/01/2025** — FECHA REGISTRO : **04/03/2025**

Reunión con el equipo involucrado para revisar el caso.

RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA	**PIZARRO CARRASCO KAREEN**

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	**QUIROGA ORTIZ RODRIGO, QUINTANA CARREÑO WILSON ELIBERTO, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR**
GRUPOS :	
CARGOS :	

ANALISIS CAUSA — FECHA COMPROMISO AC : **04/03/2025** — FECHA REGISTRO : **04/03/2025**

De acuerdo a las conclusiones del equipo involucrado se observan espacios de mejora en:

1.- El traspaso del conocimiento en el equipo de asistencia comercial donde se asegure procesos claves como en este caso, carga de una oferta, cuando existan mas de un ítems.

2.- Comunicación entre el Product Leader y el Ing. de ventas internas para casos especiales, este fue uno donde había dos ítems que conforman la oferta, donde uno de ello no era posible cumplir con la fecha requerida por el cliente. El espacio de mejora en esta comunicación se revela al observar que se puede abrir una gestión adicional con el cliente (solicitud de extensión)

3.- Rapidez y prioridad a este tipo de casos o portales en comunicar a Product leader tiempos de respuestas mas extensos, (este caso quería mas plazo debido a la espera de la respuesta de parte de la fabrica)

4.- En un espacio de análisis mas amplio también se logra dilucidar, que hay brechas en la calidad de la información que se traspasa al momento de una salida o desvinculación de un titular en esta área. Se observó que tras la salida la ex colaboradora el proceso quedo en gestión de un pasante o practicante, con los riesgos que se generan debido que el sujeto esta en proceso de educación. En la misma línea el acceso a ciertos portales también genero incertidumbre o doble tarea para el titular en el puesto de asistencia comercial zona centro, en la recuperación de claves de acceso y reconstruir un proceso que debe continuar. (planificación del cambio)

RESPONSABLES DE ACCION CORRECTIVA	**MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR**

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	**PIZARRO CARRASCO KAREEN, QUIROGA ORTIZ RODRIGO, QUINTANA CARREÑO WILSON ELIBERTO**
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA — FECHA COMPROMISO AC/P : **31/03/2025** — FECHA REGISTRO : **04/03/2025**

1.- Desarrollar un temario mínimo de capacitación y módulos recordatorios para el equipo de asistencia comercial y las partes interesadas. (PL Ing. Ventas Internas, Account Leader) / (Evaluar Desarrollar un procedimiento y/o manual de portales). Meybell Sillie)

2.- Acuerdos de mejora en los procesos de comunicación entre áreas respecto de un proyecto. (PL e Inside dejar actas con los detalles) Pablo Méndez

3.- Revisión de los procesos de inducción y gestión del cambio relacionados con puestos de trabajo. (Derivar la inquietud con RRHH) Andrea Gálvez Pablo Méndez

RESPONSABLES DE EFECTIVIDAD ACCION	**PIZARRO CARRASCO KAREEN**

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	**QUIROGA ORTIZ RODRIGO, QUINTANA CARREÑO WILSON ELIBERTO, SILLIE ARANGUREN MEYBELL, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR**

GRUPOS :	
CARGOS :	

EFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA	FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO :	FECHA REGISTRO :

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	
GRUPOS :	
CARGOS :	