

IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD

Codigo	555
Tipo	No conformidad
Origen	Auditoria Interna Santiago
Clasificacion	Accion correctiva
Persona que levanta NC	Lorena Mendez IST
Proceso origen	Recursos Humano
Proceso destino	Recursos Humano
Norma	ISO 9001
Clausula normativa	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES
Estado	ABIERTA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD

Fecha compromiso: 28/04/2023

Fecha registro: 03/05/2024

Se detecta que no ha sido evaluada la eficacia de todos los asistentes a cursos realizados, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PRO-DCR-S003 "Evaluación de la eficacia: donde indica que la medición de la eficacia se realiza luego de 3 meses ejecutada la capacitación, a toda capacitación que sea de 8 hrs o mas.

Como por ejemplo:

- Curso de redacción.
- Curso de liderazgo y supervisión, no se efectuó la evaluación del Sr. Ariel Gálvez, Sergio Farias.

Responsables de no conformidad	GALVEZ BERRIOS ANDREA CAROLINA
Responsables de accion inmediata	GALVEZ BERRIOS ANDREA CAROLINA
Notificar a - personas	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION INMEDIATA

Fecha compromiso: 29/12/2023

Fecha registro: 05/05/2026

Evaluar eficacia de los pendientes

Responsables de analisis de causa	GALVEZ BERRIOS ANDREA CAROLINA
Notificar a - personas	ROMERO TOVAR MIGDALI, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ANALISIS DE CAUSA

Fecha compromiso: 15/09/2023

Fecha registro: 05/05/2026

- 1.- El proceso se realiza en forma manual, en formulario excel, con cada participante y cada jefatura, con cada curso, no existen alertas automatizadas, o recordatorios automatizados y al tomarlo en 3 meses.
- 2.- La encargada no logra hacer el proceso en forma regular realizando todos los formatos a llenar por las jefaturas. Las jefaturas, no logran hacer el hábito tampoco.

Responsables de accion correctiva	GALVEZ BERRIOS ANDREA CAROLINA
Notificar a - personas	ROMERO TOVAR MIGDALI, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA

Fecha compromiso: 30/04/2024

Fecha registro: 05/05/2026

1. Revisión del Proceso de Capacitación y evaluar la etapa de eficacia de la capacitación para lograr hacer el proceso en forma regular.
2. Modificar herramienta de evaluación para lograr mejor respuesta de las jefaturas.
3. Modificar periodicidad de la fase de eficacia, dejando un gran proceso de evaluación en la organización. Se cierra año calendario de capacitaciones y se evalúa eficacia con nueva herramienta (forms y enviando enlace web a las jefaturas)
4. Actualizar procedimiento y formato en Gestión ISO.

Responsables de efectividad de	GALVEZ BERRIOS ANDREA CAROLINA
Notificar a - personas	ROMERO TOVAR MIGDALI, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

EFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA

Fecha compromiso: 28/06/2024

Fecha registro: 05/05/2026

- Actualización Procedimiento de Capacitación
- Tasa de respuesta aumentó de un 50% al 80% de registros.
- Avances positivos en el proceso: El proceso al cambiar a un formato digital, se logra ejecutar la evaluación por las jefaturas en forma precisa y en un tiempo acotado de los asistentes y se logra recoger el impacto o eficacia que están teniendo las capacitaciones.

Notificar a - personas	ROMERO TOVAR MIGDALI, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-