

## FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [ 22/10/2020 ] [ 16:30 ]

Pagina: 1

|                |                       |                   |                   |                       |
|----------------|-----------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| CODIGO         | TIPO                  | ORIGEN            | CLASIFICACION     | PERSONA LEVANTA NC    |
| 11             | OPORTUNIDAD DE MEJORA | AUDITORIA INTERNA | Accion preventiva | LUIS VALENCIA P.      |
| PROCESO ORIGEN |                       |                   | PROCESO DESTINO   |                       |
| Comercial      |                       |                   | Comercial         |                       |
| NORMA          | CLAUSULA NORMATIVA    |                   |                   | ESTADO NO CONFORMIDAD |
| ISO 9001       | COMPRAS               |                   |                   | CERRADA               |

|                                                                                                                                                                                                          |                                  |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|
| DESCRIPCION NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                               | FECHA OCURRENCIA NC : 14/11/2014 | FECHA REGISTRO : |
| Se recomienda al ?rea comercial documentar (Procedimiento) que indique como se trabaja una base de datos de potenciales clientes. Por ejemplo: Dejar registro escrito de seguimiento de e-mail enviados, |                                  |                  |

|                                  |                      |
|----------------------------------|----------------------|
| RESPONSABLES DE NO CONFORMIDAD   | PATRICIA CALDERON P. |
| RESPONSABLES DE ACCION INMEDIATA | PATRICIA CALDERON P. |

|              |                                                                              |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------|
| NOTIFICAR A: |                                                                              |
| PERSONAS :   | PATRICIA CALDERON P., LUIS VALENCIA P., PABLO FUENZALIDA R, MARITZA ORTIZ R. |
| GRUPOS :     |                                                                              |
| CARGOS :     |                                                                              |

|                  |                                  |                             |
|------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| ACCION INMEDIATA | FECHA COMPROMISO AI : 14/11/2014 | FECHA REGISTRO : 08/01/2016 |
| No Aplica        |                                  |                             |

|                                |                      |
|--------------------------------|----------------------|
| RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA | PATRICIA CALDERON P. |
|--------------------------------|----------------------|

|              |                  |
|--------------|------------------|
| NOTIFICAR A: |                  |
| PERSONAS :   | MARITZA ORTIZ R. |
| GRUPOS :     |                  |
| CARGOS :     |                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  |                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| ANALISIS CAUSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | FECHA COMPROMISO AC : 17/11/2014 | FECHA REGISTRO : 08/01/2016 |
| La gestión de captación de nuevos adherentes se desarrolla en gran parte con iniciativas propias del área comercial y no necesariamente se mantiene un registro de esas acciones, excepto de las visitas cuando se concretan reuniones, pero el trabajo previo no está siendo registrado. Por ejemplo, se cuenta con bases de datos adquiridas y no está establecido en ningún procedimiento como se se trabaja dicha información. |                                  |                             |

|                                   |                      |
|-----------------------------------|----------------------|
| RESPONSABLES DE ACCION CORRECTIVA | PATRICIA CALDERON P. |
|-----------------------------------|----------------------|

|              |                                    |
|--------------|------------------------------------|
| NOTIFICAR A: |                                    |
| PERSONAS :   | LUIS VALENCIA P., MARITZA ORTIZ R. |
| GRUPOS :     |                                    |
| CARGOS :     |                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | FECHA COMPROMISO AC/P : 30/01/2015 | FECHA REGISTRO : 08/01/2016 |
| Se sugiere al área comercial crear un procedimiento de como trabajar las bases de datos para su posterior Captación, especificando métodos y formas de registro de las acciones de prospección de nuevos adherentes, considerando datos utilizados de bases de datos u otros medios, de tal manera que sea posible hacer seguimiento ulterior de dichas acciones. |                                    |                             |

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

|              |                      |
|--------------|----------------------|
| NOTIFICAR A: |                      |
| PERSONAS :   | PATRICIA CALDERON P. |
| GRUPOS :     |                      |
| CARGOS :     |                      |

|                                                                                                                                         |                                           |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------|
| EFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA                                                                                                         | FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO : 30/07/2015 | FECHA REGISTRO : 08/01/2016 |
| LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR COMERCIAL ES MUY BASICA, SE ESPERA UNA NUEVA REVISIÓN AL MÉTODO DE CÓMO SE DEBE TRABAJA UNA BASE DE DATOS. |                                           |                             |

|              |                                 |
|--------------|---------------------------------|
| NOTIFICAR A: |                                 |
| PERSONAS :   | PATRICIA CALDERON P.            |
| GRUPOS :     |                                 |
| CARGOS :     | COORDINADORA FIDELIZACION Y RSE |