

FICHA DE NO CONFORMIDAD

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

Página: 1

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC
13	NO CONFORMIDAD REAL	AUDITORIA INTERNA	Accion Correctiva	MARITZA ORTIZ R.
PROCESO ORIGEN			PROCESO DESTINO	
NORMA	CLAUSULA NORMATIVA			ESTADO NO CONFORMIDAD
ISO 9001	ACCIÓN CORRECTIVA			CERRADA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD	FECHA OCURRENCIA NC : 12/12/2014	FECHA REGISTRO :
En auditoria Interna al ?rea de Extensi?n y Desarrollo, se revisa Procedimiento PRO-004 "Fidelizaci?n", Versi?n 1, que determina "Planificar agenda anual de visitas a afiliados y de acciones de fidelizaci?n", lo cual no se evidencia cumplido. El documento "Planificaci?n Extensi?n y Desarrollo 2014" presentado para el efecto, solo menciona actividades y control de estado ("Programadas", "Ejecutadas") y de seis actividades registradas, solo una: Entrega de Certificados Declaraci?n de renta, es indicada como "Cumplida" (abril 2014).		

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

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	LUIS VALENCIA P., PABLO FUENZALIDA R
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION INMEDIATA	FECHA COMPROMISO AI : 12/12/2014	FECHA REGISTRO : 12/06/2015
Se ha asignado a la Jefa del área Comercial como apoyo al área de Fidelización y Extensión en reemplazo de Jesica Méndez que se encuentra con licencia médica.		

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

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

ANALISIS CAUSA	FECHA COMPROMISO AC : 16/12/2014	FECHA REGISTRO : 12/06/2015
No hubo planificación durante el primer semestre del año 2014 debido a que, la institución estuvo en transición por cambio de Director Ejecutivo. No obstante, se realizaron gestiones puntuales en base a requerimientos de clientes. Durante el segundo semestres del año, con la nueva dirección ejecutiva no se determinó una planificación de acuerdo al procedimiento sino que se abocó el esfuerzo a atender situaciones específicas con actuales clientes.		

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

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

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	FECHA COMPROMISO AC/P : 30/03/2015	FECHA REGISTRO : 12/06/2015
Para el año 2015 se realizará una planificación de acuerdo al procedimiento dado que se está en condiciones de régimen normal de funcionamiento del OTIC.		

RESPONSABLES DE EFECTIVIDAD ACCION	MARITZA ORTIZ R.
------------------------------------	------------------

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

EFFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA	FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO : 29/06/2015	FECHA REGISTRO : 12/06/2015
PLANIFICACION AÑO VISITAS A AFILIADOS ORGANIZADA Y ENVIADA POR PATRICIA CALDERON.		

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