

FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [22/10/2020] [16:31]

Pagina: 1

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC
14	OPORTUNIDAD DE MEJORA	AUDITORIA INTERNA	Accion preventiva	MARITZA ORTIZ R.
PROCESO ORIGEN			PROCESO DESTINO	
NORMA	CLAUSULA NORMATIVA			ESTADO NO CONFORMIDAD
ISO 9001	Satisfacción del cliente			CERRADA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD	FECHA OCURRENCIA NC : 12/12/2014	FECHA REGISTRO :
Se recomienda modificar el criterio de aplicaci?n de las encuestas para medir la satisfacci?n de los afiliados, considerando que solo 11 de m?s de 180 afiliados han respondido en este a?o. Se sugiere aplicar encuesta telef?nica al momento de llamar a los afiliados para consultar los aporte para el pr?ximo a?o,o buscar otra formula que sea m?s efectiva. Tambi?n es necesario analizar las respuestas para poder mejorar el servicio.		

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
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION INMEDIATA	FECHA COMPROMISO AI : 12/12/2014	FECHA REGISTRO : 15/06/2015
N-A		

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

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

ANALISIS CAUSA	FECHA COMPROMISO AC : 17/12/2014	FECHA REGISTRO : 15/06/2015
Considerando que el primer semestre fue de transición por cambio de Dirección General no se realizó un seguimiento de la aplicación de encuestas a clientes, además, en el segundo semestre la encargada del área ha tenido ausencias por razones de salud y consecuentemente, este aspecto ha sido descuidado.		

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

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

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	FECHA COMPROMISO AC/P : 31/03/2015	FECHA REGISTRO : 15/06/2015
Solicitar una reunión con Director ejecutivo para definir nueva metodología de medición de la satisfacción del cliente dado que las respuestas son menores al 10% del total de afiliados. .		

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

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

EFFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA	FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO : 29/06/2015	FECHA REGISTRO : 15/06/2015
Se reformulo tipo de encuesta para el año 2015 y se aplicó mediante encuesta en línea por la web del otic, se tomara la efectividad de esta nueva encuesta, a finales de agosto del 2015.-		

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	PATRICIA CALDERON P., MARITZA ORTIZ R.
GRUPOS :	
CARGOS :	COORDINADORA FIDELIZACION Y RSE