

FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [22/10/2020] [16:32]

Página: 1

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC
17	NO CONFORMIDAD REAL	SERVICIO NO CONFORME	Accion Correctiva	MARITZA ORTIZ R.
PROCESO ORIGEN			PROCESO DESTINO	
Operaciones			Sistema Gestión de Calidad	
NORMA	CLAUSULA NORMATIVA			ESTADO NO CONFORMIDAD
ISO 9001	Control de las salidas no conformes			CERRADA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD	FECHA OCURRENCIA NC : 16/09/2015	FECHA REGISTRO : 20/10/2015
Se identifica servicio no conforme para el cliente Fundaci?n Belen, con el siguiente hallazgo: El ?rea de recepci?n y ?rea de operaciones No verificaron el env?o de precontratos con carta conductora al sence, estas cartas tendrian que tener el timbre de recepci?n de "Oficina de Partes del Sence", tambi?n recepcionarion precontratos sin firmas y timbres del empleador y/o trabajador, estos cursos fueron de las orden compra nos.917-904-918-1060-1058-1097-1137. Esto implic? que salieran rechazados estos cursos por el Sence al no llegar los precontratos de los alumnos informados con esta modalidad. Este hecho signific? que los cursos indicados no fueran reconocidos por Sence con derecho franquicia y por lo tanto el cliente no pudo hacer uso de su franquicia y en consecuencia Otic Alianza tuvo que asumir el costo total de los cursos no franquiciados.		

RESPONSABLES DE NO CONFORMIDAD	LUIS VALENCIA P.
RESPONSABLES DE ACCION INMEDIATA	LUIS VALENCIA P.

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	ROSA LIRA B., PATRICIA CALDERON P., JESICA MENDEZ R., LUIS VALENCIA P., PABLO FUENZALIDA R
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION INMEDIATA	FECHA COMPROMISO AI : 24/09/2015	FECHA REGISTRO : 03/02/2016
Identificar todos los cursos de F.Belen pendientes de liquidar con precontratos, para solicitar a sence, el ingreso de estos precontratos antes de la fecha de liquidaci?n.		

RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA	LUIS VALENCIA P.
--------------------------------	------------------

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	ROSA LIRA B., PATRICIA CALDERON P., JESICA MENDEZ R., LUIS VALENCIA P., PABLO FUENZALIDA R
GRUPOS :	
CARGOS :	

ANALISIS CAUSA	FECHA COMPROMISO AC : 27/10/2015	FECHA REGISTRO : 03/02/2016
En la recepci?n y revisi?n de la documentaci?n que diariamente se recepciona no hay una revisi?n y validaci?n acuciosa de los contenidos, que impacta en la gesti?n del ?rea operaciones y por consiguiente mala gesti?n con el cliente y al otic una p?rdida de la operaci?n. En este caso no se verifico que los precontratos recibidos no contaban con los timbres de recepci?n del SENCE y por lo tanto no eran validos. En el SGC no est? descrita la forma en que se procede en el caso de los cursos inscritos con precontratos, debido a que era poco frecuente que nuestros clientes aplicaran estos beneficios relacionados con la generaci?n de capacitaci?n por precontratos y/o comites bipartito. El ?rea de operaciones no tenia criterios alineados para tratar estos casos.		

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

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	ROSA LIRA B., PATRICIA CALDERON P., JESICA MENDEZ R., LUIS VALENCIA P., PABLO FUENZALIDA R
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	FECHA COMPROMISO AC/P : 30/10/2015	FECHA REGISTRO : 03/02/2016
Se creara Procedimiento que explicita las etapas y controles necesarios para la recepci?n y validaci?n de la documentaci?n externa en recepci?n. Se evidencia creaci?n de PRO-012 Recepci?n y validaci?n de documentos con fecha 20/11/2015.-		

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

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	ROSA LIRA B., PATRICIA CALDERON P., JESICA MENDEZ R., LUIS VALENCIA P., PABLO FUENZALIDA R
GRUPOS :	
CARGOS :	

EFFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA	FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO : 07/12/2015	FECHA REGISTRO : 03/02/2016
la efectividad se realizara en proxima auditoria interna, auditando nuevo procedimiento de "recepcion y validacion de documentos"		

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	ROSA LIRA B.
GRUPOS :	
CARGOS :	