

## FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [ 22/10/2020 ] [ 16:37 ]

Página: 1

|                |                     |         |                   |                       |
|----------------|---------------------|---------|-------------------|-----------------------|
| CODIGO         | TIPO                | ORIGEN  | CLASIFICACION     | PERSONA LEVANTA NC    |
| 37             | NO CONFORMIDAD REAL | INTERNO | Accion Correctiva | JESICA MENDEZ R.      |
| PROCESO ORIGEN |                     |         | PROCESO DESTINO   |                       |
| Operaciones    |                     |         | Dirección         |                       |
| NORMA          | CLAUSULA NORMATIVA  |         |                   | ESTADO NO CONFORMIDAD |
| ISO 9001       | Apoyo               |         |                   | CERRADA               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                  |                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| DESCRIPCION NO CONFORMIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | FECHA OCURRENCIA NC : 12/05/2017 | FECHA REGISTRO : 12/05/2017 |
| <p>Los Equipos computacionales de Operaciones en reiteradas ocasiones han presentado fallas, debiendo ser cambiados por otros equipos disponibles en la oficina que no se encuentran en mejor estado solamente por el hecho de estar "disponibles", perjudicando y atrasando el trabajo de las personas.</p> <p>Caso 1 Analista-Inscripción de cursos.- Se ha cambiado el equipo dos veces (cambio de equipo por otros disponibles en la oficina) tres veces el técnico vía distancia ha tenido que cargar el sistema completo, (sistema operativo, correos y archivos) demorándose horas en este proceso, siendo un riesgo que lleguen inscripciones de cursos, modificaciones u otros y signifique que que estás no se realicen en los plazos.</p> <p>Caso 2 Analista-Liquidación de cursos.- El equipo fue cambiado 1 vez, en forma remota el técnico ha tenido que cargar el sistema operativo, correos, archivos etc, demorándose horas en este proceso, inhabilitando a la Analista para desarrollar su trabajo.</p> <p>Caso 3 Becas.- El equipo no ha sido cambiado ni tampoco reiniciado, pero para abrir desde un archivo word a un correo electrónico este no responde, desde el outlook no se pueden abrir los archivos, solo si estos se guardan en el pc, para trabajar un word editar , escribir modificar, hace una acción y deja de responder hasta unos minutos y en cada acción sucede lo mismo, el grabador del pc no funciona lo que impide grabar por ejemplo los cd de licitación de becas laborales.</p> <p>Cuando un cliente o proveedor llama solicitando algún dato específico se le debe indicar que se le devolverá el llamado o excusarse por la demora en entregar información ya que el pc , archivos o documentos no responden.</p> |                                  |                             |

|                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| RESPONSABLES DE NO CONFORMIDAD   | JESICA MENDEZ R. |
| RESPONSABLES DE ACCION INMEDIATA | WINSTON ELPHICK  |

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

|                                                                                                                                |                                                     |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|
| ACCION INMEDIATA                                                                                                               | FECHA COMPROMISO AI : 12/05/2017                    | FECHA REGISTRO : 31/01/2018 |
| Llamar al técnico para que en forma remota brinde soporte, cada vez que sea necesario, lo que entrega una solución momentánea. |                                                     |                             |
| RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA                                                                                                 | JESICA MENDEZ R.                                    |                             |
| NOTIFICAR A:                                                                                                                   |                                                     |                             |
| PERSONAS :                                                                                                                     | LUIS VALENCIA P., WINSTON ELPHICK, MARITZA ORTIZ R. |                             |
| GRUPOS :                                                                                                                       |                                                     |                             |
| CARGOS :                                                                                                                       |                                                     |                             |

|                                                                                                                                                              |                                                     |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|
| ANALISIS CAUSA                                                                                                                                               | FECHA COMPROMISO AC : 31/05/2017                    | FECHA REGISTRO : 31/01/2018 |
| Los equipos son del año 2010, debido al desgaste diario, cantidad de archivos e información que se utiliza, estos ya son óptimos para las labores requeridas |                                                     |                             |
| RESPONSABLES DE ACCION CORRECTIVA                                                                                                                            | JESICA MENDEZ R.                                    |                             |
| NOTIFICAR A:                                                                                                                                                 |                                                     |                             |
| PERSONAS :                                                                                                                                                   | LUIS VALENCIA P., WINSTON ELPHICK, MARITZA ORTIZ R. |                             |
| GRUPOS :                                                                                                                                                     |                                                     |                             |
| CARGOS :                                                                                                                                                     |                                                     |                             |

|                                    |                                                     |                             |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|
| ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA       | FECHA COMPROMISO AC/P : 30/06/2017                  | FECHA REGISTRO : 31/01/2018 |
| Comprar nuevos equipos             |                                                     |                             |
| RESPONSABLES DE EFECTIVIDAD ACCION | WINSTON ELPHICK                                     |                             |
| NOTIFICAR A:                       |                                                     |                             |
| PERSONAS :                         | LUIS VALENCIA P., WINSTON ELPHICK, MARITZA ORTIZ R. |                             |
| GRUPOS :                           |                                                     |                             |
| CARGOS :                           |                                                     |                             |

|                                                                                           |                                           |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------|
| EFFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA                                                          | FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO : 07/09/2017 | FECHA REGISTRO : 31/01/2018 |
| Se compraron 6 equipos nuevos de ultima generacion reemplazando los equipos con problemas |                                           |                             |
| NOTIFICAR A:                                                                              |                                           |                             |
| PERSONAS :                                                                                | JESICA MENDEZ R., MARITZA ORTIZ R.        |                             |
| GRUPOS :                                                                                  |                                           |                             |
| CARGOS :                                                                                  |                                           |                             |