

IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD

Codigo	562
Tipo	No conformidad
Origen	Reclamo del Cliente
Clasificacion	Accion correctiva
Persona que levanta NC	ORTEGA ZAVALA JORGE SEBASTIAN
Proceso origen	Prospección
Proceso destino	Cierre de Ventas
Norma	ISO 9001
Clausula normativa	
Estado	ABIERTA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD

Fecha compromiso: 23/05/2024

Fecha registro: 23/05/2024

Respecto la compra del cliente caserones de válvulas Fischer PN: F000236869 - reposición 3000013749, la OC 4300024835 de la cuenta caserones recibida el 23 de febrero no es procesada por Account Leader de la cuenta en el plazo convenido para ser entregadas el 03 de mayo. El cliente manifiesta la situación como grave desviación.

Responsables de no conformidad	ORTEGA ZAVALA JORGE SEBASTIAN
Responsables de accion inmediata	ORTEGA ZAVALA JORGE SEBASTIAN
Notificar a - personas	ORTEGA ZAVALA JORGE SEBASTIAN, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION INMEDIATA

Fecha compromiso: 23/05/2024

Fecha registro: 27/05/2024

- 1.- Se activo procesamiento con fecha de entrega 24 de junio.
- 2.- En la medida que el cliente nos indique algunos datos de procesos donde será sometida la válvula, podemos entregar una de sacrificio que permita al cliente no de detener su proceso.

Responsables de analisis de causa	CALVO DELGADO JUAN
Notificar a - personas	-
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ANALISIS DE CAUSA

Fecha compromiso: 23/05/2024

Fecha registro: 27/05/2024

Resumen.

Se concluye que la falla operacional se produce por método en la medida que tanto el Account leader mantenía herramienta de control de procesos (Uso del sistema y facilidades). En la misma dirección se observa falla además para asegurar competencia con el rol de asistente de equipo comercial, evidenciando brechas en la experiencia. Método (selección de personal). Se observo que en la fecha de recepción de la orden de compra de los equipos no estaban las facultades para la asistente comercial para visualizar en el sistema estatus de ordenes procesadas o pendientes.

Causa basal mantiene tres aristas probables:

Periodo de vacaciones.

Hubo reemplazos en la asistencia para los Account leader producto de la condición del colaborador nuevo mantuvo brechas en la operación.

CLASIFICACIÓN: METODO.

Cambio reciente del sistema para procesar órdenes de compra.

El usuario (Account leader) mantenía brecha respecto del dominio para hacer seguimiento de las ordenes de compras.

CLASIFICACIÓN: METODO

ANALISIS DE CAUSA (CONTINUACION)

Fecha compromiso: 23/05/2024

Fecha registro: 27/05/2024

Facultades de asistentes.

Las asistentes comerciales no tenían facilidades para hacer el seguimiento en apoyo a los Account leader.

CLASIFICACIÓN: MAQUINARIA.

Responsables de accion correctiva	ORTEGA ZAVALA JORGE SEBASTIAN
Notificar a - personas	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA

Fecha compromiso: 28/06/2024

Fecha registro: 27/05/2024

Competencia reemplazos de asistentes comerciales. / ejecutar mes de junio de 2024.

- Desarrollar una matriz de evaluación de competencias del cargo.
- Mejorar descriptor del cargo.
- Incorporar detalles de los procesos de asistencia en el procedimiento de prospección.

Método uso de sistema para monitoreo de los procesamientos.

- Capacitación a todo la fuerza de ventas sobre la aplicación del sistema. / ejecutar 27 de mayo 2024.
- Incorporar en el procedimiento de prospección como responsabilidad, detallar o referenciar al procedimiento de cotizaciones. / mes de Junio de 2024.

Método. Modificar y entregar facultades según necesidad del proceso a las asistentes comerciales para visualizar y operar a través de la aplicación. / 27 de mayo de 2024.

Responsables de efectividad de	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - personas	ORTEGA ZAVALA JORGE SEBASTIAN
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

EFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA

Fecha compromiso: 27/09/2024

Fecha registro:

Sin informacion registrada.

Notificar a - personas	-
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-