

IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD

Codigo	452
Tipo	No conformidad
Origen	Auditoria Interna Santiago
Clasificacion	Accion correctiva
Persona que levanta NC	IST - Pamela Muñoz
Proceso origen	Servicio al cliente
Proceso destino	Sistema de Gestión Integrado
Norma	ISO 9001
Clausula normativa	
Estado	CERRADA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD

Fecha compromiso: 23/03/2020

Fecha registro: 15/05/2020

Se evidencia que la organización no ha realizado el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Responsables de no conformidad	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Responsables de accion inmediata	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - personas	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION INMEDIATA

Fecha compromiso: 09/06/2020

Fecha registro: 25/04/2022

Recopilar la información obtenida a la fecha y consolidar el estado de las respuestas y gestión post venta.

Responsables de analisis de causa	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - personas	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ANALISIS DE CAUSA

Fecha compromiso: 12/06/2020

Fecha registro: 25/04/2022

Ausencia de planificación para los procesos relacionados gestión de satisfacción del cliente y/o partes interesadas externas.

Responsables de accion correctiva	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - personas	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA

Fecha compromiso: 15/06/2020

Fecha registro: 25/04/2022

Incorporar en el procedimiento asociado (satisfacción del cliente) las instancias y procesos o gestiones por cada cliente.

Responsables de efectividad de	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - personas	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

EFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA

Fecha compromiso: 25/04/2022

Fecha registro: 25/04/2022

acción tomada a sido efectiva

Notificar a - personas

JORGE RICARDO VALDIVIA CASTILLO

Notificar a - grupos

-

Notificar a - cargos

-