

FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [15/05/2019] [20:15]

Página: 1

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC	PROCESO ORIGEN
205	NO CONFORMIDAD REAL	RECLAMO	Accion Correctiva	LOPEZ CASULLERAS MARTA	CUSTOMER SERVICES
NORMA	CLAUSULA NORMATIVA			ESTADO NO CONFORMIDAD	PROCESO DESTINO
ISO 9001	MEJORA CONTINUA			ABIERTA	INFORMATICA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD	FECHA OCURRENCIA NC : 15/04/2019	FECHA REGISTRO : 15/04/2019
Con frecuencia, cuando se reporta a informática el mal funcionamiento de MW u otro sistema o programa se hace difícil obtener respuesta pronta de IT por falta de tiempo de ambos ejecutivos. Debido a esto, es común tener que dar seguimiento varias veces para obtener una respuesta que puede tardar días, semanas y hasta meses en algunos casos. Otras veces solucionan el problema pero no informan al afectado por lo que éste debe dar seguimiento a IT habiéndose solucionado el problema días y hasta semanas antes. Se requiere que estos temas reciban la atención adecuada y con plazos definidos según tipo de solicitud ya que todo lo que se les pide es para poder trabajar día a día.		

RESPONSABLES DE NO CONFORMIDAD	FUENTES PAREDES JUAN
RESPONSABLES DE ACCION INMEDIATA	FUENTES PAREDES JUAN

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	FUENTES PAREDES JUAN, LAPORTA SEBASTIAN, MACARI SALGADO NATALIA
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION INMEDIATA	FECHA COMPROMISO AI : 29/04/2019	FECHA REGISTRO : 10/05/2019
Se realizará un levantamiento de todos los requerimientos pendientes a la fecha con las diferentes áreas, para entregar una información del status de cada caso a los usuarios afectados		

RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA	FUENTES PAREDES JUAN
--------------------------------	----------------------

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	GONZALEZ VERA FERNANDO ENRIQUE, LOPEZ CASULLERAS MARTA, LAPORTA SEBASTIAN, MACARI SALGADO NATALIA
GRUPOS :	
CARGOS :	

ANALISIS CAUSA	FECHA COMPROMISO AC : 29/04/2019	FECHA REGISTRO : 10/05/2019
Existe un problema comunicacional, que al volverse reiterativo, se convierte en un problema grave que podría afectar la Operación del Negocio. Tanto el responsable directo como su Jefatura no operan con una metodología efectiva para el control de los requerimientos que permita a todos los involucrados estar al tanto del estado de su avance. Por otra parte, en la organización no está instalada la cultura de revisión y respuesta a todos los requerimientos, si no que a los que sean de mas prioridad de resolver según su impacto o nivel de presión según sea el requiriente.		

RESPONSABLES DE ACCION CORRECTIVA	FUENTES PAREDES JUAN
-----------------------------------	----------------------

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	GONZALEZ VERA FERNANDO ENRIQUE, LOPEZ CASULLERAS MARTA, LAPORTA SEBASTIAN, MACARI SALGADO NATALIA
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	FECHA COMPROMISO AC/P : 09/05/2019	FECHA REGISTRO :

RESPONSABLES DE EFECTIVIDAD ACCION	FUENTES PAREDES JUAN, GONZALEZ VERA FERNANDO ENRIQUE
------------------------------------	--

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	
GRUPOS :	
CARGOS :	

EFFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA	FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO :	FECHA REGISTRO :

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	
GRUPOS :	
CARGOS :	