FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [22/10/2020] [16:29]

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC
8	**OPORTUNIDAD DE MEJORA**	**RECLAMO**	**Accion preventiva**	**LUIS VALENCIA P.**

PROCESO ORIGEN	PROCESO DESTINO
Operaciones	**Operaciones**

NORMA	CLAUSULA NORMATIVA	ESTADO NO CONFORMIDAD
ISO 9001	**Satisfacción del cliente**	**CERRADA**

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD — FECHA OCURRENCIA NC : **02/06/2014** — FECHA REGISTRO : **22/07/2014**

Cliente Correr reclama no recibir orden de compra por requerimiento enviado, al hacer el seguimiento se puede percatar que el cliente env?a la solicitud a correos de otras ?reas, quienes lo tomaron como correo de proveedor.
Por lo que el requerimiento total no fue inscrito por no ser derivado a operaciones

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

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	**LUIS VALENCIA P.**
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION INMEDIATA — FECHA COMPROMISO AI : **02/06/2014** — FECHA REGISTRO : **12/12/2014**

Contactar al cliente para consultar motivo que derivo el envío a los correos no establecidos para está comunicación, como curso se detecto fuera de plazo y a indicación del Director Ejecutivo Winston Elphick, el Otic asumé el 50% del costo franquiciable.

RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA	**JESICA MENDEZ R.**

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	**LUIS VALENCIA P.**
GRUPOS :	
CARGOS :	

ANALISIS CAUSA — FECHA COMPROMISO AC : **04/06/2014** — FECHA REGISTRO : **12/12/2014**

Cliente manifiesta que no había recibido inducción para estos efectos, por lo cuál se concerta reunión de capacitación en plataforma web. El área contable y recepción no leyeron los correos para ser derivados.

RESPONSABLES DE ACCION CORRECTIVA	**JESICA MENDEZ R.**

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	**JESICA MENDEZ R.**
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA — FECHA COMPROMISO AC/P : **06/06/2014** — FECHA REGISTRO : **12/12/2014**

Se solicita a todo el personal del Otic que los correos hay que leerlos y derivar a quién corresponda entregando respuesta al cliente

RESPONSABLES DE EFECTIVIDAD ACCION	**LUIS VALENCIA P.**

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	**ROSA LIRA B., MARITZA ORTIZ R.**
GRUPOS :	
CARGOS :	

EFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA — FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO : **30/07/2014** — FECHA REGISTRO : **12/12/2014**

Hacer seguimiento de probables situaciones similares para ver la acción que el involucrado a tomado.

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	**MYRIAM GONZALEZ L., ROSA PEREZ G., JACQUELINE RAMIREZ, PATRICIA CALDERON P., TANIA ROJAS, FERNANDA BRAJOVIC, JEMIMA MUÃ‘OZ**
GRUPOS :	
CARGOS :	