

FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [22/10/2020] [16:35]

Página: 1

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC
29	NO CONFORMIDAD REAL	AUDITORIA EXTERNA	Accion Correctiva	MARITZA ORTIZ R.
PROCESO ORIGEN			PROCESO DESTINO	
Sistema Gestión de Calidad			Dirección	
NORMA	CLAUSULA NORMATIVA			ESTADO NO CONFORMIDAD
ISO 9001	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			CERRADA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD	FECHA OCURRENCIA NC : 13/01/2016	FECHA REGISTRO : 13/01/2016
REALIZADA AUDITORIA EXTERNA LEVANTA NO CONFORMIDA MENOR: REVISION POR LA DIRECCION STANDAR 5.6 1.- SEGÚN EL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA, LOS AUDITORES INTERNOS SERAN EVALUADOS EN LA REVISI? N DE LA DIRECCI? N QUE SE REALICE POSTERIOR A LA AUDITORIA. EN CUYA SESI? N LA DIRECCION EVALUARÁ OBJETIVAMENTE SI SE CUMPLIERON LOS OBJETIVO DE LA AUDITORIA Y DESEMPEÑO DEL AUDITOR, SIN EMBARGO A LA FECHA NO SE HA REALIZADO. 2.- DE ACUERDO A LA REVISI? N POR LA DIRECCI? N, SE EVIDENCIARON ALGUNOS OBJETIVOS NO CUMPLIDOS SIN EMBARGO NO SE EVIDENCIA ACUERDOS PARA MEJORAR ESTOS OBJETIVOS DE CALIDAD O ACCIONES CORRECTIVAS DE MEJORA (OBJETIVOS CON RESULTADOS BAJOS: MANTENER A AFILIADOS Y SUSTENTABILIDAD DEL NEGOCIO. 3.- POR ULTIMO EN EL ACTA DE REVISI? N DEL 19 DE JUNIO 2015 NO HUBO SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS DE LA REVISI? N 21.11.2014.-		
RESPONSABLES DE NO CONFORMIDAD	MARITZA ORTIZ R.	
RESPONSABLES DE ACCION INMEDIATA	LUIS VALENCIA P.	
NOTIFICAR A:		
PERSONAS :	PATRICIA CALDERON P., JESICA MENDEZ R., LUIS VALENCIA P., MARITZA ORTIZ R.	
GRUPOS :		
CARGOS :		

ACCION INMEDIATA	FECHA COMPROMISO AI : 14/01/2016	FECHA REGISTRO : 23/11/2016
- AL ENCONTRARSE EL OTIC SIN DIRECCIÓN EJECUTIVA, SE REUNIÓ EL EQUIPO DE GESTIÓN: JEFES DE AREAS: OPERACIONES, COMERCIAL Y ADM.FINANZAS, REALIZANDO ANÁLISIS Y REVISIÓN DE LA NORMA DEBIDO A LA NCR MENOR, HAYAZGO OCURRIDO EN LA AUDITORIA EXTERNA: 1.- DETERMINANDOSE QUE EN REEMPLAZO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA ES EL JEFE DE OPERACIONES Y QUE SE EVIDENCIA EN SU DESCRIPTOR DE CARGO. 2.- EL JEFE DE OPERACIONES EVALÚA A LOS AUDITORES DE LA NORMA. 3.- SE ANALIZA EL SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS DE REVISIÓN GERENCIAL DEL 21.11.2014 4.- LOS OBJETIVOS DE CALIDAD SON REVISADOS POR EL EQUIPO DE GESTIÓN DEL OTIC, REFORMULÁNDOSE OBJETIVOS Y METAS PARA LO CUAL SE SOLICITA AL ÁREA COMERCIAL LA PLANIFICACIÓN DE CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN PARA EL AÑO 2016.-		
RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA	MARITZA ORTIZ R.	
NOTIFICAR A:		
PERSONAS :	PATRICIA CALDERON P., JESICA MENDEZ R., LUIS VALENCIA P.	
GRUPOS :		
CARGOS :		

ANALISIS CAUSA	FECHA COMPROMISO AC : 14/01/2016	FECHA REGISTRO : 23/11/2016
EL OTIC ALIANZA EN EL ULTIMO TRIMESTRE TUVO CAMBIOS DE DIRECTORIO, ESTATUTOS, Y QUEDO SIN DIRECCIÓN EJECUTIVA, ESTOS CAMBIOS FUERON A CONTAR DEL 28 DE OCTUBRE DEL AÑO 2015. EN LA AUDITORIA INTERNA DEL 03 DE DICIEMBRE NO SE AUDITÓ LA REVISION GERENCIAL Y QUE SE EVIDENCIA EN EL INFORME DE AUDITORIA INTERNA N.18.- CON FECHA 23 DE DICIEMBRE LA REPRESENTANTE DE LA DIRECCION ELABORO EL INFORME GERENCIAL. PERO NO REVISÓ CON DETENIMIENTO LOS PUNTOS NO REALIZADOS O NO CONFORMES. 1.- LA RESPONSABLE DE LA DIRECCION NO CONSIDERÓ REVISAR LOS DESCRIPTORES DE CARGO PARA DETERMINAR QUIEN REEMPLAZABA A LA DIRECCIÓN EJECUTIVA PARA EFECTOS DE LA REVISION GERENCIAL. 2) EN CUANTO AL NO LOGRO DE LOS OBJETIVOS: ESTOS RESULTADOS NO SE CUMPLIERON DEBIDO AL MANDATO DEL RENUNCIADO DIRECTOR EJECUTIVO DE NO EFECTUAR CAPTACIÓN DE CLIENTES NUEVOS Y SOLO DEDICARSE A LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES. POR EL GIRO DEL NEGOCIO "INTERMEDIACIÓN DE CAPACITACIÓN", EL 70% DE LOS INGRESOS SE REALIZA EN LA ULTIMA SEMANA DE DICIEMBRE DE CADA AÑO. SITUACIÓN QUE LLEVA A REVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS A PARTIR DE LA SEGUNDA QUINCENA DEL MES DE ENERO, POR TODO LO QUE IMPLICA EL PROCESO DE CIERRE, ANÁLISIS COMERCIAL Y FINANCIERO. 3) Respecto a la revisión de compromisos anteriores, Ello si se efectuó en la ultima revisión del día 23 de dic, si se abordó este punto, considerando tanto las revisiones del año 2014 como las del 2015: " En la anterior revisión por la dirección realizada el 19 de junio de 2015 no se definieron compromisos. Solo en la revisión realizada el 21/11/2014 se definieron dos compromisos. El primero, era revisar la política de calidad lo cual se cumplió el 19-06-2015. (revisión N° 16) NO HUBO CAMBIOS EN LA POLITICA. La segunda, era realizar evaluación de desempeño, lo cual se ejecutó en enero del año 2015 y su análisis final se entregó entre marzo y junio 2015, se adjunta evaluación en la carpeta de rr.hh. de este sistema." Y REVISADA POR LA AUDITORA DE SGS y si hubieron cambios que se efectuaron: quedando obsoleto el cargo de "fidelización y extensión" y se creo el cargo de "subjefa de operaciones y becas laborales" quedando en el área de operaciones.		
RESPONSABLES DE ACCION CORRECTIVA	LUIS VALENCIA P.	

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	PATRICIA CALDERON P., JESICA MENDEZ R., LUIS VALENCIA P., MARITZA ORTIZ R.
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	FECHA COMPROMISO AC/P : 15/01/2016	FECHA REGISTRO : 23/11/2016
- SE REvisa DESCRIPTOR DE CARGO DEL JEFE DE OPERACIONES DONDE SEÑALA QUE REEMPLAZA AL DIRECTOR EJECUTIVO. POR LO TANTO ASUME SU CARGO SUBROGANTE Y EFECTUA EL TRABAJO NO REALIZADO POR EL DIRECTOR EJECUTIVO RENUNCIADO. SE INFORMA VIA EMAIL Y TOMAN CONOCIMIENTO EL GRUPO DE GESTIÓN DEL OTIC.(JEFES DE AREAS), LA REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN Y TODO EL PERSONAL DEL OTIC ALIANZA. 1.- Se evidencia con fecha 15 de enero 2015 el jefe de operaciones evalua a los auditores internos, concluyendo qué su desempeño fue realizado de acuerdo al plan de auditoria y en forma eficaz. 2.- El jefe de operaciones revisa los compromisos de la dirección del año 2014, concluyendo que se realizó el seguimiento de esta en junio del 2015: Compromisos de fecha 2014: 1.- La revisión de la política se revisó y se determinó no efectuar cambios informándose en junio 2015. 2.- Se evidencia que sí se efectuó evaluación de desempeño de los funcionarios y los cambios fueron dejar obsoleto el cargo de "extensión y desarrollo" correspondiente al área comercial y se creo el cargo "Subjefa de operaciones y becas labores" dependiente del departamento de operaciones.		

RESPONSABLES DE EFECTIVIDAD ACCION	MARITZA ORTIZ R.
------------------------------------	------------------

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	PATRICIA CALDERON P., JESICA MENDEZ R., LUIS VALENCIA P., MARITZA ORTIZ R.
GRUPOS :	
CARGOS :	

EFFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA	FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO : 30/06/2016	FECHA REGISTRO : 23/11/2016
FUE REVISADA POR LA AUDITORA EXTERNA DONDE ACEPTO LA REVISION POR LA GERENCIA Y LA NO CONFORMIDAD FUE ACEPTADA.		

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	JESICA MENDEZ R., MARITZA ORTIZ R.
GRUPOS :	
CARGOS :	