

FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [22/10/2020] [16:36]

Página: 1

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC
33	OPORTUNIDAD DE MEJORA	AUDITORIA INTERNA	Acción Oport de mejo	MARITZA ORTIZ R. LUIS VALENCIA P. JESICA MENDEZ
PROCESO ORIGEN			PROCESO DESTINO	
Sistema Gestión de Calidad			Sistema Gestión de Calidad	
NORMA	CLAUSULA NORMATIVA			ESTADO NO CONFORMIDAD
ISO 9001	ACCIÓN CORRECTIVA			CERRADA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD	FECHA OCURRENCIA NC : 23/11/2016	FECHA REGISTRO : 10/01/2017
<p>En auditoría Interna realizada el 23/11/2016 se detecta las siguientes observaciones:</p> <p>1.- En procedimiento de inscripción y comunicación cursos PRO-005, el punto 16 en la actualidad es ejecutado en el procedimiento PRO-012 Procedimiento Recepción y Validación de Documentos.</p> <p>2.- En PRO-012, en el punto 1.4 se detecta que debido a los cambios realizados por Sence con nuevas plataformas para las declaraciones juradas de los cursos e-learning se debe actualizar la recepción de dichos documentos.</p> <p>3.- En los procedimientos PRO-004, PRO-006 Y PRO-007, se detecta que por temas de contingencia se debe ampliar los cargos responsables de las acciones detalladas en estos.</p>		
RESPONSABLES DE NO CONFORMIDAD	JESICA MENDEZ R., LUIS VALENCIA P., MARITZA ORTIZ R.	
RESPONSABLES DE ACCION INMEDIATA	JESICA MENDEZ R.	
NOTIFICAR A:		
PERSONAS :		
GRUPOS :	operaciones	
CARGOS :		

ACCION INMEDIATA	FECHA COMPROMISO AI : 06/12/2016	FECHA REGISTRO : 29/05/2017
<p>1.- Modificar ambos procedimientos</p> <p>2.- Se complementa PRO-012, punto 1.4, letra C) detallando la forma correcta de recepción de las declaraciones juradas de los cursos e-learning, a distancia u auto-instrucción.</p> <p>3.- Se complementa los cargos responsables de las acciones</p>		
RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA	JESICA MENDEZ R., LUIS VALENCIA P., MARITZA ORTIZ R.	
NOTIFICAR A:		
PERSONAS :		
GRUPOS :	operaciones	
CARGOS :		

ANALISIS CAUSA	FECHA COMPROMISO AC : 06/12/2016	FECHA REGISTRO : 29/05/2017
<p>Los cambios realizados responden a la actualización y re estructuración de procedimientos y cargos responsables de los mismos, con el fin de entregar un mejor servicio y agilizar los procesos .</p> <p>1.-Permite que la revisión de los documentos y envío de estos a Sence se haga de manera más eficiente y en los plazos solicitados, manteniendo mayor control sobre dichos documentos de pre y post contrato de capacitación.</p> <p>2.- Permite que la recepción de las declaraciones juradas se recepcionen en forma ordenada y se entregue a analista de operaciones en los formatos y los medios regulados por Sence.</p> <p>3.- Este cambio permite que en períodos de alta demanda en el área comercial, otras personas puedan llevar a cabo dichos procedimientos, de manera de no perjudicar el área comprometida.</p>		
RESPONSABLES DE ACCION CORRECTIVA	JESICA MENDEZ R., LUIS VALENCIA P., MARITZA ORTIZ R.	
NOTIFICAR A:		
PERSONAS :		
GRUPOS :	operaciones	
CARGOS :		

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	FECHA COMPROMISO AC/P : 06/12/2016	FECHA REGISTRO : 29/05/2017
<p>1.- Se agrega en PRO-012 en el punto 2.0 el tratamiento que se da a los documentos relacionados con pre y post contratos de capacitación, lo que inicialmente estaba en PRO-005, punto 16</p> <p>2.- En PRO-012, se complementa letra C) Declaraciones juradas para los cursos a distancia y/o autoinstrucción deben ser recepcionadas en original y físicamente, con fotocopia de CI por ambos lados.</p> <p>Declaraciones juradas de cursos e-learning podrán ser recepcionadas por e-mail.</p> <p>3.- En área responsable de procedimientos PRO-004, PRO-006 Y PRO-007 se complementa los cargos responsables de las acciones, indicando que los responsables son ;Jefa Comercial y Fidelización o a quién se designe.</p>		
RESPONSABLES DE EFECTIVIDAD ACCION	JESICA MENDEZ R., LUIS VALENCIA P., MARITZA ORTIZ R.	
NOTIFICAR A:		
PERSONAS :		
GRUPOS :	operaciones	
CARGOS :		

EFFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA	FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO : 14/04/2017	FECHA REGISTRO : 29/05/2017
Los procedimientos se realizan según lo establecido.		
NOTIFICAR A:		
PERSONAS :		
GRUPOS :	operaciones	
CARGOS :		