FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [06/03/2025] [04:08]

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC
566	**Oportunidad de Mejora**	**Deteccion Interna**	**Accion correctiva**	**PIZARRO CARRASCO KAREEN**

PROCESO ORIGEN	PROCESO DESTINO
Cotización	**CotizaciÃ³n**

NORMA	CLAUSULA NORMATIVA	ESTADO NO CONFORMIDAD
ISO 9001	**GENERALIDADES**	**ABIERTA**

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD — FECHA OCURRENCIA NC : **18/11/2024** — FECHA REGISTRO : **03/03/2025**

Con fecha 25 de octubre se recibe una RQF que consta de 2 ítems a cotizar según data sheets, con fecha de carga o presentación para el día 29 de octubre. A modo de tener un tiempo mas holgado para la generación de la OC, se solicito y autorizo por el cliente un plazo hasta el 07 de noviembre, sin embargo esta no se logra presentar.

Cliente ENAP REFINERIAS ACONCAGUA - RFQ 6000068951 - PUFFER Ref. ACS-000223.

RESPONSABLES DE NO CONFORMIDAD	**QUIROGA ORTIZ RODRIGO**
RESPONSABLES DE ACCION INMEDIATA	**PIZARRO CARRASCO KAREEN**

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	**PIZARRO CARRASCO KAREEN, QUINTANA CARREÃƒÂ‘O WILSON ELIBERTO, PEDREROS TAPIA JAZMIN**
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION INMEDIATA — FECHA COMPROMISO AI : **06/01/2025** — FECHA REGISTRO : **04/03/2025**

ReuniÃ³n con el equipo involucrado para revisar el caso.

RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA	**PIZARRO CARRASCO KAREEN**

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	**QUIROGA ORTIZ RODRIGO, QUINTANA CARREÃƒÂ‘O WILSON ELIBERTO, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR**
GRUPOS :	
CARGOS :	

ANALISIS CAUSA — FECHA COMPROMISO AC : **04/03/2025** — FECHA REGISTRO : **04/03/2025**

De acuerdo a las conclusiones del equipo involucrado se observan espacios de mejora en:

1.- El traspaso del conocimiento en el equipo de asistencia comercial donde se asegure procesos claves como en este caso, carga de una oferta, cuando existan mas de un Ã-tems.

2.- ComunicaciÃ³n entre el Product Leader y el Ing. de ventas internas para casos especiales, este fue uno donde habÃ-a dos Ã-tems que conforman la oferta, donde uno de ello no era posible cumplir con la fecha requerida por el cliente. El espacio de mejora en esta comunicaciÃ³n se revela al observar que se puede abrir una gestiÃ³n adicional con el cliente (solicitud de extensiÃ³n)

3.- Rapidez y prioridad a este tipo de casos o portales en comunicar a Product leader tiempos de respuestas mas extensos, (este caso querÃ-a mas plazo debido a la espera de la respuesta de parte de la fabrica)

4.- En un espacio de anÃ¡lisis mas amplio tambiÃ©n se logra dilucidar, que hay brechas en la calidad de la informaciÃ³n que se traspasa al momento de una salida o desvinculaciÃ³n de un titular en esta Ã¡rea. Se observÃ³ que tras la salida la ex colaboradora el proceso quedo en gestiÃ³n de un pasante o practicante, con los riesgos que se generan debido que el sujeto esta en proceso de educaciÃ³n. En la misma lÃ-nea el acceso a ciertos portales tambiÃ©n genero incertidumbre o doble tarea para el titular en el puesto de asistencia comercial zona centro, en la recuperaciÃ³n de claves de acceso y reconstruir un proceso que debe continuar. (planificaciÃ³n del cambio)

RESPONSABLES DE ACCION CORRECTIVA	**MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR**

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	**PIZARRO CARRASCO KAREEN, QUIROGA ORTIZ RODRIGO, QUINTANA CARREÃƒÂ‘O WILSON ELIBERTO**
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA — FECHA COMPROMISO AC/P : **31/03/2025** — FECHA REGISTRO : **04/03/2025**

1.- Desarrollar un temario mÃ-nimo de capacitaciÃ³n y mÃ³dulos recordatorios para el equipo de asistencia comercial y las partes interesadas. (PL Ing. Ventas Internas, Account Leader) / (Evaluar Desarrollar un procedimiento y/o manual de portales). Meybell Sillie)

2.- Acuerdos de mejora en los procesos de comunicaciÃ³n entre Ã¡reas respecto de un proyecto. (PL e Inside dejar actas con los detalles) Pablo MÃ©ndez

3.- RevisiÃ³n de los procesos de inducciÃ³n y gestiÃ³n del cambio relacionados con puestos de trabajo. (Derivar la inquietud con RRHH) Andrea GÃ¡lvez Pablo MÃ©ndez

RESPONSABLES DE EFECTIVIDAD ACCION	**PIZARRO CARRASCO KAREEN**

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	**QUIROGA ORTIZ RODRIGO, QUINTANA CARREÃƒÂ‘O WILSON ELIBERTO, SILLIE ARANGUREN MEYBELL, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR**

GRUPOS :	
CARGOS :	

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

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	
GRUPOS :	
CARGOS :	