FICHA DE NO CONFORMIDAD

Fecha-hora Reporte: [22/10/2020] [16:41]

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC
50	**OPORTUNIDAD DE MEJORA**	**AUDITORIA EXTERNA**	**Acción Oport de mejo**	**Auditor Externo LL-C**

PROCESO ORIGEN	PROCESO DESTINO
Sistema Gestión de Calidad	**Sistema Gestión de Calidad**

NORMA	CLAUSULA NORMATIVA	ESTADO NO CONFORMIDAD
ISO 9001	**ENFOQUE AL CLIENTE**	**ABIERTA**

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD — FECHA OCURRENCIA NC : **02/07/2019** — FECHA REGISTRO : **30/07/2019**

En auditoria Externa realizada con fecha 02/07/2019 se levanta Oportunidades de mejora:

1.-Se recomienda explicitar en el SGC otras formas con las que cuenta la organización para medir satisfacción del afiliado y que no son consideradas en el SGC. Por ejemplo el hecho de que los afiliados permanezcan en el OTIC por un período de más de tres años, se interpreta como que está fidelizado, considerando que en el mundo OTIC es altamente competitivo. Otra forma de evidenciar la satisfacción del afiliado puede ser el no tener multas de SENCE, no tener reclamos significativos, no tener juicios.

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 : **04/07/2019** — FECHA REGISTRO : **09/07/2020**

Se analizan las oportunidades de mejora entregadas en auditoria externa de manera de aplicar sugerencias y evidenciarlas en el SGC

RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA	**LUIS VALENCIA P.**

NOTIFICAR A:

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

ANALISIS CAUSA — FECHA COMPROMISO AC : **02/07/2019** — FECHA REGISTRO : **09/07/2020**

Las encuestas de satisfacción no ser respondidas por el afiliado por presunta carga laboral, por lo que se requiere una medición que sea complementaria a la actual, de manera de ampliar la muestra.

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

NOTIFICAR A:

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

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA — FECHA COMPROMISO AC/P : **02/07/2019** — FECHA REGISTRO : **09/07/2020**

Se complementa a las encuestas como medición de la satisfacción de los Afiliados la permanencia de 3 años y más en el OTIC.

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

NOTIFICAR A:

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

EFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA — FECHA COMPROMISO SEGUIMIENTO : **31/07/2020** — FECHA REGISTRO :

NOTIFICAR A:

PERSONAS :	
GRUPOS :	
CARGOS :	