

CODIGO	TIPO	ORIGEN	CLASIFICACION	PERSONA LEVANTA NC
572	No conformidad	Reclamo del Cliente	Accion correctiva	Reinaldo Andrade Calderon (Sigdo Koppers)
PROCESO ORIGEN			PROCESO DESTINO	
Servicio al cliente			Servicio al cliente	
NORMA	CLAUSULA NORMATIVA			ESTADO NO CONFORMIDAD
ISO 9001	Liberación de los productos y servicios			ABIERTA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD	FECHA OCURRENCIA NC : 24/02/2026	FECHA REGISTRO : 24/02/2026
<p>Del proyecto Seawater Impulsion and Conduction System, OC 4502416987 cliente Sigdo Koppers.</p> <p>Bajo proceso de atención de post venta de este servicio se recibe en instalaciones de Puffer Antofagasta los equipos TAG 1712-HV-16011, 1721-HV-16113, 1721-HV-16143, 1721-HV-16124, para diagnósticos de fallas reportadas por el cliente.</p> <p>El ensamble 1721-HV-16124, ya se entrega nuevamente a Sigdo Koppers con las correcciones en función del diagnóstico.</p>		

RESPONSABLES DE NO CONFORMIDAD	CEDENO CERRUDO SUSANA
RESPONSABLES DE ACCION INMEDIATA	IVANOV ALVAREZ SERGIO

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	PENALOZA RIVAS MAGDA, VARGAS MONSALVE VICENTE, CALVO DELGADO JUAN, HERNANDEZ NINO DIEGO, BETANCOURT REYES DANNYS DEL VALLE
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION INMEDIATA	FECHA COMPROMISO AI : 31/03/2026	FECHA REGISTRO : 04/03/2026
<p>Diagnosticar las fallas reportadas de los equipos válvulas 1712-HV-16011, 1721-HV-16113, 1721-HV-16143, 1721-HV-16124.</p> <p>En función de los hallazgos se toman acciones:</p> <p>Equipo 1721-HV-16124, se reemplaza tarjeta de comunicación Foundation Fieldbus.</p> <p>Equipo 1712-HV-16011, equipo en taller de Puffer, Diagnostico evidencia daño en el vástago y tuerca de arrastre, actualmente en maestranza para la fabricación de estos. En proceso de compra el Kit de packing para posterior armado.</p> <p>Equipo 1721-HV-16113, equipo en taller de Puffer, Diagnostico evidencia daño en el vástago y tuerca de arrastre, actualmente en maestranza para la fabricación de estos. En proceso de compra el Kit de packing para posterior armado.</p> <p>Equipo 1721-HV-16143, equipo en taller de Puffer, Diagnostico evidencia daño en el vástago y tuerca de arrastre, actualmente en maestranza para la fabricación de estos. En proceso de compra el Kit de packing para posterior armado.</p> <p>Se activó el servicio de 5 días de servicio adquirido por el cliente en OC 4801021118. DETALLES 05 DÍAS PARA MONTAJE, COMISIONAMIENTO Y PUESTA EN MARCHA.</p> <p>Por solicitud del cliente, adicional a los 5 días, Puffer ha asistido técnicamente 30 días más en terreno y taller.</p> <p>Se han recibido 4 equipos en taller. En proceso de reparación 3 y 1 reparado.</p> <p>Se han gestionado los repuestos (Ejes y tuercas de arrastre)</p>		

RESPONSABLES DE ANALISIS CAUSA	IVANOV ALVAREZ SERGIO
--------------------------------	-----------------------

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	PENALOZA RIVAS MAGDA, VARGAS MONSALVE VICENTE, CALVO DELGADO JUAN, CEDENO CERRUDO SUSANA, HERNANDEZ NINO DIEGO, BETANCOURT REYES DANNYS DEL
GRUPOS :	
CARGOS :	

ANALISIS CAUSA	FECHA COMPROMISO AC : 26/02/2026	FECHA REGISTRO : 04/03/2026
<p>Probables causas basales.</p> <p>1. Configuración en Bodega (Puffer)</p> <p>(P) ¿se generó una mala configuración de los limites de carrera?</p> <p>(R) No. Se Configuraron todos los límites de carrera por posición, para todos los actuadores, siguiendo las indicaciones de manuales de instalación del fabricante. Se adjunta evidencia (IOM del actuador, Video evidenciando operación apertura y cierre del TAG 1712-HV-16011)</p> <p>Acción Correctiva</p> <p>No es necesaria.</p> <p>Manipulación de la configuración en la Instalación del cliente.</p> <p>(P) ¿Se genera manipulación de la configuración?</p> <p>(R) Si. El proveedor (Puffer) configuró todos los límites de carrera por posición para todos los actuadores. Dicho lo anterior, si se modifican posteriormente estos límites sin aplicar el procedimiento pertinente o junto a personal capacitado, estas malas configuraciones generan fallas mecánicas.</p> <p>(P) ¿Por qué se genera la falla mecánica (eje de válvula flectado y tuerca de arrastre del actuador dañado)?</p> <p>(R) Se efectúa cierre de la válvula y se sobrepasan los valores de torque requeridos. El actuador eléctrico no recibe la alarma de sobretoque, ya que ésta viene seteada a 70%.</p> <p>(P) ¿Por qué se sobrepasa los valores de torque requerido?</p> <p>(R) Falta de conocimiento del procedimiento de operación y de configuración.</p> <p>(P) Porque hay falta de conocimiento</p> <p>(R) No hay un proceso consultivo hacia los especialistas Puffer de la marca y modelo de válvula y actuador en las tareas de pre-comisionamiento.</p>		

(R) No se activan los días de servicios comprados por el cliente en el proyecto para la asesoría de pre-comisionamiento. Ref. OC 4801021118 ÍTEM 001 ASIST. ENTREN .PARA MONTAJE COMIS PUES / DETALLES 05 DÍAS PARA MONTAJE, COMISIONAMIENTO Y PUESTA EN MARCHA.

(P) Porque no se activa el servicio de pre-comisionamiento y puesta en marcha.

(R) Se asume decisión y riesgo del cliente.

Acción Correctiva. pre-comisionamiento.

- Se deben generar los procedimientos para añadir a los T&Cs de este tipo de proyectos cláusulas que puedan condicionar la garantía de los equipos entregados a la activación y uso de los servicios de capacitación o asesoramiento en el pre-comisionamiento.
- Se deeben generar los procedimientos en el área de proyectos para alertar al cliente con tiempo sobre el uso de los servicios adquiridos, una vez entregados los equipos y previo a labores realizadas por el cliente en terreno.

Materialidad.

(P) ¿La materialidad del vástago es la adecuada y requerida para el proyecto?

(R) Si, Fue considerado de acuerdo con hoja de datos del proyecto y resto de documentación técnica recibida.

(P) ¿Por qué aun así se daña el eje con materialidad adecuada?

(R) Se efectúa cierre de la válvula y se sobrepasan los valores de torque requeridos. El actuador eléctrico no recibe la alarma de sobretoque, ya que ésta viene seteada a 70%.

Acción Correctiva

No es necesaria.

Transporte

(P) ¿Hubo algún reporte de daños o fallas en el traslado y entrega de las válvulas y actuadores?

(R) No. El cliente recibe conforme en su instalación todo el suministro según guías de despacho 22070 / 22925 / 23081/ 23075 / 23208 / 23220 / 23095 / 23117 / 21813 / 22054 / 22613

Acción Correctiva

No es necesaria.

RESPONSABLES DE ACCION CORRECTIVA	IVANOV ALVAREZ SERGIO
-----------------------------------	-----------------------

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	VARGAS MONSALVE VICENTE
GRUPOS :	
CARGOS :	

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA	FECHA COMPROMISO AC/P : 26/02/2026	FECHA REGISTRO : 04/03/2026
Acción Correctiva. pre-comisionamiento.		
- Se deben generar los procedimientos para añadir a los T&Cs de este tipo de proyectos clausulas que puedan condicionar la garantía de los equipos entregados a la activación y uso de los servicios de capacitación o asesoramiento en el pre-comisionamiento.		
- Se deeben generar los procedimientos en el area de proyectos para alertar al cliente con tiempo sobre el uso de los servicios adquiridos, una vez entregados los equipos y previo a labores realizadas por el cliente en terreno.		

RESPONSABLES DE EFECTIVIDAD ACCION	IVANOV ALVAREZ SERGIO
------------------------------------	-----------------------

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	VARGAS MONSALVE VICENTE
GRUPOS :	
CARGOS :	

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

NOTIFICAR A:	
PERSONAS :	
GRUPOS :	
CARGOS :	