

IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD

Codigo	514
Tipo	No conformidad
Origen	Deteccion Interna
Clasificacion	Accion correctiva
Persona que levanta NC	Jorge Rojas
Proceso origen	Cierre de Ventas
Proceso destino	Almacenamiento y Distribución
Norma	ISO 9001
Clausula normativa	
Estado	CERRADA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD

Fecha compromiso: 07/06/2022

Fecha registro: 08/06/2022

En el contexto de la entrega de un producto se agendo una carga de Minera Escondida por el personal de logística el jueves 12 de mayo para ser entregada en el centro logístico el lunes 16 de mayo (esta fecha solicitada por operaciones). El día 17 de mayo era necesario los respaldos documentales de la entrega (guía de despacho timbrada) para exponerla al usuario final. He ahí que queda en evidencia que la carga no fue enviada, según se explica por área de bodega Antofagasta esto fue debido que no había personal para el despacho, todo esto después de la solicitud de los respaldos documentales.

Acto siguiente se volvió a solicitar al área de logística anular agendamiento y volver a agendar nuevamente para realizar la entrega en esta ocasión se logró agendar para el día 18 de mayo, todo esto estando en copia tanto el área de logística, bodega Antofagasta, operaciones y Jorge Rojas área comercial.

Se puede constatar que el 18 de mayo la carga no está correctamente embalada bajo el estándar de Minera Escondida, como antecedentes adicionales:

- Fue consultado antes al área de operaciones y confirmado que cumplía estándar,
- No había personal ese día para realizar el proceso de carguío al camión agendado,

Adjunta correos donde se ve reflejadas las coordinaciones y sus tiempos también imágenes de respaldo de la carga fuera de estándar.

Responsables de no conformidad	POBLETE POBLETE ALEJANDRA, FARIAS SERGIO, MOTTES CAFFARATTI NICOLAS
Responsables de accion inmediata	POBLETE POBLETE ALEJANDRA, MOTTES CAFFARATTI NICOLAS
Notificar a - personas	ABASCAL CARTAGENA ROXANA, MAMANI MAYORGA BERNABE, GARRIDO LASTRA JORGE, ROJAS JORGE, ROMERO TOVAR MIGDALI, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION INMEDIATA

Fecha compromiso: 23/05/2022

Fecha registro: 15/04/2024

1.- Despachar equipo en garantía con apoyo de un tercero.

2.- Contratación O&F (Nicol E). A pedido o cuando ocurra.

Responsables de analisis de causa	POBLETE POBLETE ALEJANDRA
Notificar a - personas	POBLETE POBLETE ALEJANDRA
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ANALISIS DE CAUSA

Fecha compromiso: 26/08/2022

Fecha registro: 15/04/2024

Atendiendo los aportes de cada involucrado + detalles que indica el procedimiento asociado e instructivo:

1) Procedimiento que rige este proceso no se ajusta a nueva realidad. El procedimiento menciona cargos con responsabilidad directa en esta tarea de embalaje. Actualmente esos cargos no están disponibles.

ANALISIS DE CAUSA (CONTINUACION)

Fecha compromiso: 26/08/2022

Fecha registro: 15/04/2024

- 2) Desde el rol que toca al equipo de reparables u operaciones, no cuenta con el soporte necesario para atender al su cliente interno (procesos comerciales). Hoy en día el equipo lo conforma la JEO.
- 3) Bajo la situación actual aun así con el equipo que opera en los procesos comerciales y de soporte en reparables más equipo de apoyo, no visualiza la importancia de cumplir con la expectativa del cliente.
- 4) Es posible que se desconozca desde operaciones detalles de embalaje.
- 5) No cuenta con personal con habilitaciones para conducir montacargas

En el contexto de la entrega de un producto intervenido por garantía se agendo una carga de Minera Escondida por el personal de logística el jueves 12 de mayo para ser entregada en el centro logístico el lunes 16 de mayo (esta fecha solicitada por operaciones). El día 17 de mayo era necesario los respaldos documentales de la entrega (guía de despacho timbrada) para exponerla al usuario final. He ahí que queda en evidencia que la carga no fue enviada, según se explica por área de bodega Antofagasta esto fue debido que no había personal para el despacho, todo esto después de la solicitud de los respaldos documentales.

Acto siguiente se volvió a solicitar al área de logística anular agendamiento y volver a agendar nuevamente para realizar la entrega en esta ocasión se logró agendar para el día 18 de mayo, todo esto estando en copia tanto el área de logística, bodega Antofagasta, operaciones y Jorge Rojas área comercial.

Se puede constatar que el 18 de mayo la carga no está correctamente embalada bajo el estándar de Minera Escondida, como antecedentes adicionales:

- Fue consultado antes al área de operaciones y confirmado que cumplía estándar,
- No había personal ese día para realizar el proceso de carguío al camión agendado,

Adjunta correos donde se ve reflejadas las coordinaciones y sus tiempos también imágenes de respaldo de la carga fuera de estándar.

Se presentan a continuación algunos aportes de cada involucrado en este proceso.

Jorge Rojas nos indica que su función en esta actividad se enmarca en la venta de los equipos asociada a la carga, verificar durante el transcurso de fabricación y entrega con área logística e informar a usuario final.

Nos comenta que cree que no está clara la responsabilidad de que área debe liderar y ejecutar esa labor. También indica que deberíamos haber sostenido más comunicación entre las áreas en la labor a realizar y si se presentaban dudas podríamos haber solucionado la problemática que se presentó.

Propone clarificar el proceso de responsabilidades de cada cargo para evitar futuros inconvenientes asociados a entrega de cargas, además aumentar nuestra productividad evitando realizar dos veces gestiones para una misma tarea.

Alejandra Poblete nos aporta con datos, no se verificó efectivamente por Operaciones el estándar del embalaje considerando era un reparable por garantía, a razón que vía mail realicé la consulta y se me confirma que esta ok.

Una vez que Jorge Rojas, habilitado para conducir grúa, se presenta a realizar la carga, se percata que el embalaje no es correcto y procede a mejorarlo, enviando el día 17.05.2022 el equipo con las mejoras de embalaje que le realizó por Rojas. De igual manera fue devuelto por el cliente por NO cumplir los estándares, porque se decide que el mismo proveedor del transporte realice el embalaje correcto y se pide una nueva cita para el 18.05.2022, fecha en que efectivamente fue entregado con éxito.

Expone Alejandra que según su alcance es este proceso se cumple a cabalidad.

Opina que se debió verificar con los estándares en mano, si cumplía o no el tipo de embalaje, con una revisión en terreno y luego entregar el ok.

Las oportunidades que observa:

- Capacitar sobre el embalaje para este cliente al área de Operaciones.
- Aprovechando la oportunidad de mejora, sería importante incorporar cada vez que se remita un equipo nuevo desde bodega Santiago, el mail informativo, a parte de la guía contenga fotografías del equipo y su embalaje.

Nicol Echanes nos aporta con; su rol era coordinar paletizado de equipo. Indica que el proceso experimenta falta de personal y seguimiento del proceso de paletizado. Detalla que su rol es la inspección del paletizado y verificación de la condición.

Oportunidades que observa es destinar y capacitar personal para llevar a cabo la tarea.

Se ha tomado como base además de los aportes anteriores el estándar de intervención de un equipo en el taller (PRO-SDC-A-034). Procedimiento de Ejecución de servicios en taller.

Alcance (extracto).

Aplica a todos los procesos que impliquen la intervención de un equipo en taller por el personal de operaciones, donde se ejecuta inspección, diagnóstico, recomendaciones, mantenimiento preventivo y/o correctivo, automatizaciones, o ensambles de equipos como apoyo a la venta de productos y soluciones específicas.

En las responsabilidades. (extracto)

Jefe de Excelencia Operacional de Zona

Garantiza que estén disponibles los recursos necesarios para que los servicios sean ejecutados bajo el alcance especificado y garantizar la óptima realización de estos, cumpliendo con las normas de seguridad, calidad y medio ambiente.

ANALISIS DE CAUSA (CONTINUACION)

Fecha compromiso: 26/08/2022	Fecha registro: 15/04/2024
Planifica según los compromisos operacionales y asigna el Líder de Ejecución de Servicios o Técnico Especialista al servicio. Solicitar Guía de Despacho a logística (FOR-AYD-A-004) y emitir la identificación de la carga Especialista Técnico Staff y/o Personal Técnico de Obra y Faena Debe cumplir íntegramente las exigencias de este procedimiento. Es obligatorio el uso de EPP específicos para los trabajos a ejecutar. Informa de manera inmediata cualquier incidente ocurrido durante la ejecución del trabajo. Es responsable de realizar el servicio según el alcance y condiciones requeridas y de notificar las no conformidades encontradas al Líder de Ejecución de Servicios y/o Jefe de Excelencia Operacional. Es responsable de realizar el diagnóstico, mantenimiento y prueba de los equipos según las recomendaciones del fabricante y debe velar por contar con información de manuales del fabricante, según tipo y modelo de equipo a intervenir. Llenar los registros de cada equipo intervenido, según los requerimientos y alcances del servicio. Guardar y respaldar GD del cliente (entrada), una vez que llega a taller, física y digitalmente en servidor de servicios En el ítem servicio del taller punto 6, actividad número 21 (embalaje de equipo), responsable técnico especialista detalle u orienta: El equipo debe estar asegurado en cajas o en paletas de madera, dependiendo del tamaño del equipo durante el envío. Una vez inspeccionado y si el equipo está conforme, se procede al embalaje del equipo para el despacho final al cliente. Ítems 9 Anexos hace referencia al: INS-SDC-A-032, (Instructivo de Uso para Recepción, Embalaje y Despacho de Materiales). Documento con fecha de aprobación octubre del 2014, versión única. Mantiene cargos y responsabilidades que no se ajustan en la práctica.	
Responsables de acción correctiva	POBLETE POBLETE ALEJANDRA, GARRIDO LASTRA JORGE, ROJAS JORGE, ECHANES ZULETA NICOL ANTONELLA
Notificar a - personas	POBLETE POBLETE ALEJANDRA, GARRIDO LASTRA JORGE, ROJAS JORGE, ECHANES ZULETA NICOL ANTONELLA
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA

Fecha compromiso: 30/09/2022	Fecha registro: 15/04/2024
_ Definir el equipo técnico que responderá a las solicitudes de sus clientes internos (comercial, logística), Contratación // Fecha límite 30/09/2022, Responsable Nicol Echanes _ Definir estándar o procedimientos para orientar los servicios (taller o reparables) Fecha límite 30/09/2022, Responsable Nicol Echanes _ Procesos de capacitación y entrenamiento. Fecha límite 30/10/2022 Responsable Nicol Echanes _ Reuniones comerciales con foco a la satisfacción con el cliente. Pendiente _ Siempre al pedir la Guía de despacho a logística Cristian Torres, consultar sobre estándar de embalaje. Nicol Echanes.	
Responsables de efectividad de	POBLETE POBLETE ALEJANDRA, GARRIDO LASTRA JORGE, ECHANES ZULETA NICOL ANTONELLA
Notificar a - personas	POBLETE POBLETE ALEJANDRA, GARRIDO LASTRA JORGE, ROJAS JORGE, ECHANES ZULETA NICOL ANTONELLA
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

EFFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA

Fecha compromiso: 29/12/2022	Fecha registro: 15/04/2024
la acción tomada es efectiva	
Notificar a - personas	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-