

## IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD

|                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| Codigo                 | 454                      |
| Tipo                   | No conformidad           |
| Origen                 | Producto No Conforme     |
| Clasificacion          | Accion correctiva        |
| Persona que levanta NC | SILLIE ARANGUREN MEYBELL |
| Proceso origen         | Compras                  |
| Proceso destino        | Compras                  |
| Norma                  | ISO 9001                 |
| Clausula normativa     |                          |
| Estado                 | CERRADA                  |

## DESCRIPCION NO CONFORMIDAD

|                              |                            |
|------------------------------|----------------------------|
| Fecha compromiso: 11/01/2019 | Fecha registro: 01/07/2020 |
|------------------------------|----------------------------|

- 1.- El cliente solicito cotización por reguladores de acuerdo a datos de proceso entregados.
- 2.- Suministramos oferta de acuerdo a lo anterior y validada por el cliente REG-10761 Rev 3.
- 3.- El cliente envió orden de compra por cantidad 08.
- 4.- Cuando se emitió la compra la fábrica, se compraron reguladores diferentes a los indicados en la Rev. 3.
- 5.- Se le entregaron al cliente equipos con especificaciones diferentes a las que ellos requerían.

Esta compra la realizo el cliente en Enero de 2019, pero no había instalado los equipos, la semana pasada me realizaron una consulta técnica referente a 01 de los equipos y de acuerdo a esto identificamos que realizamos mal la compra a la fábrica.

Entre los inconvenientes que tenemos, el cliente esta en posición de solicitar garantía por componentes cuyo costo puede estar alrededor de USDk 15, tuvo que replanificar la instalación de estos equipos en 02 centros de regulación y deberán invertir HH de sus especialistas en cambiar las partes que se requieran para dejar los equipos tal cual ellos los compraron.

|                                  |                                                                                        |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsables de no conformidad   | SILLIE ARANGUREN MEYBELL                                                               |
| Responsables de accion inmediata | SILLIE ARANGUREN MEYBELL                                                               |
| Notificar a - personas           | VILLARROEL MANRIQUEZ SEBASTIAN, BARRIA LEIVA GABRIEL MAURICIO, GUAJARDO QUEVEDO FELIPE |
| Notificar a - grupos             | -                                                                                      |
| Notificar a - cargos             | -                                                                                      |

## ACCION INMEDIATA

|                              |                            |
|------------------------------|----------------------------|
| Fecha compromiso: 17/07/2020 | Fecha registro: 07/05/2021 |
|------------------------------|----------------------------|

Se acuerda con el cliente, el cambio de componentes internos de reguladores lo que permite ajustarse a los requisitos de la compra. La solución se genero para las 8 unidades.

|                                   |                                                                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsables de analisis de causa | SILLIE ARANGUREN MEYBELL, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR                                  |
| Notificar a - personas            | VILLARROEL MANRIQUEZ SEBASTIAN, BARRIA LEIVA GABRIEL MAURICIO, GUAJARDO QUEVEDO FELIPE |
| Notificar a - grupos              | -                                                                                      |
| Notificar a - cargos              | -                                                                                      |

## ANALISIS DE CAUSA

|                              |                            |
|------------------------------|----------------------------|
| Fecha compromiso: 10/07/2020 | Fecha registro: 07/05/2021 |
|------------------------------|----------------------------|

Posible causa raíz.

- 1.- La Product Leader genera una revisión de una oferta Rev. 3, lo que se envió al cliente no actualizó la ficha técnica.
- 2.- En el servidor se encontraban los documentos actualizados para proceder (proceso revisión 0 a 3)
- 3.- El Ingeniero de ventas era relativamente nuevo en el cargo por tanto pudo haber falta de experiencia. (no opto por consultar o elevar el caso con el coordinador ante la confusión en la revisión de la oferta)

|                                   |                                                         |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Responsables de accion correctiva | BARRIA LEIVA GABRIEL MAURICIO, SILLIE ARANGUREN MEYBELL |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|

|                        |                                                                                  |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Notificar a - personas | BARRIA LEIVA GABRIEL MAURICIO, GUAJARDO QUEVEDO FELIPE, SILLIE ARANGUREN MEYBELL |
| Notificar a - grupos   | -                                                                                |
| Notificar a - cargos   | -                                                                                |

## ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA

Fecha compromiso: 28/08/2020

Fecha registro: 07/05/2021

- 1.- Reforzamiento de los procedimientos con Ing. de ventas internas (se suman todo el equipo) minuta de reunión.
- 2.- Sin perjuicio que el procedimiento de cotizaciones y OC estaba en proceso de modificación hoy en día el documento esta actualizado y vigente para el equipo de Ingenieros.

|                                |                                                                                |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Responsables de efectividad de | BARRIA LEIVA GABRIEL MAURICIO                                                  |
| Notificar a - personas         | GUAJARDO QUEVEDO FELIPE, SILLIE ARANGUREN MEYBELL, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR |
| Notificar a - grupos           | -                                                                              |
| Notificar a - cargos           | -                                                                              |

## EFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA

Fecha compromiso: 30/12/2020

Fecha registro: 07/05/2021

Se pudo observar que las medidas tomadas no han generado error similares.

|                        |                               |
|------------------------|-------------------------------|
| Notificar a - personas | BARRIA LEIVA GABRIEL MAURICIO |
| Notificar a - grupos   | -                             |
| Notificar a - cargos   | -                             |