

IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD

Codigo	516
Tipo	No conformidad
Origen	Reclamo del Cliente
Clasificacion	Accion correctiva
Persona que levanta NC	Patricio Barria
Proceso origen	Cotización
Proceso destino	Cotización
Norma	ISO 9001
Clausula normativa	
Estado	ABIERTA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD

Fecha compromiso: 30/08/2022

Fecha registro: 30/08/2022

En el contexto de una Orden Compra número: 4702443435 fecha 09/DIC/2021, comprador: Ailiana Urdaneta cliente CMPC Pulp Spa., el producto despachado al cliente es distinto al que se indica en la OC CMPC Santa Fe.

Básicamente se trata de que al momento de llegar la OC del cliente, la descripción de la misma no coincidía con lo indicado en nuestra oferta. No obstante el proceso continúa, lo anterior significa que al momento de llegar la VV a la planta del cliente, este la rechazo ya que lo que se quería era conexión soldada y luego conexión Flanged.

Responsables de no conformidad	ENCINA QUINTANILLA JORGE
Responsables de accion inmediata	ENCINA QUINTANILLA JORGE
Notificar a - personas	BARRIA NAVARRETE PATRICIO, ENCINA QUINTANILLA JORGE, OYARCE REYES HECTOR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION INMEDIATA

Fecha compromiso: 30/08/2022

Fecha registro: 15/04/2024

_ Se activa reunión para dar respuesta al cliente para entrega de equipo correcto. Se esta gestionando con la fabrica valores para traer solo la carcaza del cuerpo de tal forma de reocupar los internos de la VV que está en Chile.

_ Se activa el proceso de análisis causal para definir acciones correctivas.

Responsables de analisis de causa	ENCINA QUINTANILLA JORGE
Notificar a - personas	BARRIA NAVARRETE PATRICIO, ENCINA QUINTANILLA JORGE, OYARCE REYES HECTOR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ANALISIS DE CAUSA

Fecha compromiso: 10/10/2022

Fecha registro: 15/04/2024

Mano de Obra.

_ Falta de comunicación entre áreas. paso los filtros de revisión (N°3)

Método.

_ Para las OC > monto establecido (importante) o casos de complejidad se debe activar kick off meeting involucrados.
RESPONSABLE (PL – AL) APRUEBA GERENTE UNIDADES DE NEGOCIO.

_ Incorporar un Check List con participación equipo ventas internas + AL y PD. De los ítems definidos (precios, tamaños, modelos, cantidad, etc.)
RESPONSABLE (PL – AL) APRUEBA GERENTE UNIDADES DE NEGOCIO.

_ Evaluar hacer cambio, Ing. de ventas que cotiza sea quien procesa OC.

ANALISIS DE CAUSA (CONTINUACION)

Fecha compromiso: 10/10/2022

Fecha registro: 15/04/2024

RESPONSABLE (AL) APRUEBA GERENTE UNIDADES DE NEGOCIO.

_ Generar un plan de acción para asegurar que los pedidos importantes, se aborden con Ingenieros de ventas internas de mayor experiencia. Evaluar que se genere colaboración de Product leader que fueron senior inside.

Quien procese tenga mayor experiencia.

RESPONSABLE (AL) APRUEBA GERENTE UNIDADES DE NEGOCIO.

Responsables de accion correctiva	ENCINA QUINTANILLA JORGE
Notificar a - personas	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA

Fecha compromiso: 31/10/2024

Fecha registro: 15/04/2024

PRIEMRA PROPUESTA

Instruir y difundir nuevas metodologías que se resuelva de la mejora método.

_ Para las OC > monto establecido (importante) o casos de complejidad se debe activar kick off meeting involucrados.

RESPONSABLE (PL – AL) APRUEBA GERENTE UNIDADES DE NEGOCIO.

_ Incorporar un Ccheck List con participación equipo ventas internas + AL y PD. De los ítems definidos (precios, tamaños, modelos, cantidad, etc.)

RESPONSABLE (PL – AL) APRUEBA GERENTE UNIDADES DE NEGOCIO.

_ Evaluar hacer cambio, Ing. de ventas que cotiza sea quien procesa OC.

RESPONSABLE (AL) APRUEBA GERENTE UNIDADES DE NEGOCIO.

_ Generar un plan de acción para asegurar que los pedidos importantes, se aborden con Ingenieros de ventas internas de mayor experiencia. Evaluar que se genere colaboración de Product leader que fueron senior inside.

Quien procese tenga mayor experiencia.

RESPONSABLE (AL) APRUEBA GERENTE UNIDADES DE NEGOCIO.

SEGUNDA PROPUESTA

DYNAMICS 365 - MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.

Responsables de efectividad de	QUIROGA ORTIZ RODRIGO
Notificar a - personas	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

EFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA

Fecha compromiso:

Fecha registro:

Sin informacion registrada.

Notificar a - personas	-
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-