

IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD

Codigo	513
Tipo	No conformidad
Origen	Deteccion Interna
Clasificacion	Accion correctiva
Persona que levanta NC	GARRIDO LASTRA JORGE
Proceso origen	Cierre de Ventas
Proceso destino	Almacenamiento y Distribución
Norma	ISO 9001
Clausula normativa	GENERALIDADES
Estado	CERRADA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD

Fecha compromiso: 06/06/2022

Fecha registro: 06/06/2022

Una vez arribó una carga para ser entregada al cliente MEL en el mes marzo, esta no fue entregada debido a que MEL pidió posponer la entrega del material para el presente mes en curso lo cual fue aceptado por la gerencia comercial, producto de ello se hace el envío provisorio de esta hasta la bodega de Antofagasta para ser despachada una vez se active desde dicho lugar.

Una vez se activa este despacho hacia el cliente por medio de la empresa Sitrans, intermediario de MEL en el almacenaje, la gestión de despacho a cargo de bodega norte no se llevó a cabo en la fecha acordada, aludiendo que la carga no había sido identificada y el Account leader no se había presentado para entregar el V°B°. para el despacho.

Responsables de no conformidad	POBLETE POBLETE ALEJANDRA, MOTTES CAFFARATTI NICOLAS
Responsables de accion inmediata	POBLETE POBLETE ALEJANDRA, MOTTES CAFFARATTI NICOLAS
Notificar a - personas	ABASCAL CARTAGENA ROXANA, TORRES RAMIREZ CRISTIAN, FARIAS SERGIO, MAMANI MAYORGA BERNABE, GARRIDO LASTRA JORGE, ROJAS JORGE
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION INMEDIATA

Fecha compromiso: 08/06/2022

Fecha registro: 15/04/2024

Despachar equipo con fecha 8 de junio 2022

Responsables de analisis de causa	POBLETE POBLETE ALEJANDRA
Notificar a - personas	FLORES GARRIDO PATRICIA, POBLETE POBLETE ALEJANDRA, FARIAS SERGIO, ROJAS JORGE, MOTTES CAFFARATTI NICOLAS, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ANALISIS DE CAUSA

Fecha compromiso: 18/08/2022

Fecha registro: 15/04/2024

El proceso de suministro específicamente en la etapa de almacenamiento y despacho experimenta las siguientes situaciones:
Debido que la bodega central mantenía poco espacio físico para almacenar el producto, se activa el almacenamiento en la zona Norte (taller o patio trasero) hasta la fecha de despacho final al cliente. La carga es enviada hasta Antofagasta con los antecedentes necesario de identificación con respectiva guía de despacho. Desde los procesos extensivos de almacenamiento y despacho de este producto en la zona norte se observa que no está la claridad de las responsabilidades cuando se recibe un producto nuevo para despacho ni la logística mínima para asegurar se complete el servicio de acuerdo con los requisitos del cliente, para este caso es el cumplimiento con la fecha de entrega), la logística mínima es un operario habilitado para un montacarga).

El procedimiento que regula este proceso tiene su última actualización el 26 de marzo de 2015, donde pondremos foco en el ítem de responsabilidades. Declara un encargado de bodega zona centro, asistente de bodega zona centro y un bodeguero zonal.

Las declaraciones ofrecidas desde la zona norte para este proceso, específicamente las áreas de apoyo Carla Martinez, manifiesta no haber tenido

ANALISIS DE CAUSA (CONTINUACION)

Fecha compromiso: 18/08/2022

Fecha registro: 15/04/2024

responsabilidad en esa operación, indica que su rol era de reemplazo, bajo ese escenario fue asumir todas las actividades de la señora Lorena Fernandez quien mantenía una licencia médica.

Por otra parte, Alejandra Poblete manifiesta que estas solicitudes de soporte una vez hubo desvinculación de ex - colaboradora a cargo de dicha tarea Romina Hidalgo, estas comienzan a llegar respecto la coordinación del transporte, acto siguiente manifiesta además la necesidad que se formalice su participación en este proceso.

Desde equipo comercial Jorge Rojas expone que su rol es realizar 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.

Desde la zona centro Nicolas Mottes en la subgerencia de logística hace referencia que la persona a cargo de esta tarea no tiene la claridad de su responsabilidad frente a la coordinación y entrega de los productos. Debido a que nadie toma como propia la tarea que se había solicitado el miércoles 01/06 para ser ejecutada el viernes 03/06 es que recién el lunes 06/06 se informa que se estaba esperando una acción del área comercial para proceder.

Bajo los antecedentes recopilados podemos dilucidar que:

El primer síntoma de la problemática se acentúa en la definición de responsabilidades claras. Responsable del proceso en general, responsables de los apoyos zonales.

Un segundo escenario es la necesidad urgente de actualizar el estándar base (procedimiento) a la nueva realidad empresa (cargo y metodología que han evolucionado del 2015 a la fecha). Este proceso podría permitir el soporte de las zonas en el almacenamiento custodia y despacho de cargas de productos nuevos sin desviaciones. Todo este punto bajo el contexto que el proceso de almacenamiento y despacho dependen del equipo de logística.

Un tercer enfoque es definir o establecer nuevas responsables y capacitación de los nuevos procesos. Del Procedimiento y su mejora o nueva versión debe permitir acuerdos de colaboración y aseguramiento de la logística mínima (ejemplo, operario de montacargas o empresa de transporte que nos facilite la HH para uso de montacarga)

Cuarto síntoma que se observa, en este caso es que el enfoque hacia el cliente, fue débil. (todo lo que hacemos y porque existimos como empresa es PARA EL CLIENTE). Las acciones de planificación, de ejecución, verificación y posterior acción como ciclo fue interrumpido en proceso de verificación, vale decir se programa un despacho, pero no se hace seguimiento oportuno, ¿de quien? equipo de logística + Account leader.

Responsables de accion correctiva	POBLETE POBLETE ALEJANDRA, GARRIDO LASTRA JORGE, ROJAS JORGE, MOTTES CAFFARATTI NICOLAS, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - personas	POBLETE POBLETE ALEJANDRA, GARRIDO LASTRA JORGE, ROJAS JORGE, MOTTES CAFFARATTI NICOLAS, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA

Fecha compromiso: 16/09/2022

Fecha registro: 15/04/2024

_ Actualización del procedimiento Almacenamiento y distribución, (junto a los equipos de apoyo y comercial de las zonas) - Fecha limite 9 septiembre 2022. Definir nuevas responsabilidades (bodega central y las zonas) // Responsable Nicolas Mottes.

_ Capacitar sobre las nuevas acciones y responsabilidades Desde el 19 agosto fecha limite 16 septiembre 2022. Responsable Nicolas Mottes.

_ Generar Reuniones o reflexiones sobre la importancia que tiene cada área para dar cumplimiento a las necesidades o expectativas del cliente. Fecha limite 2 septiembre 2022 Responsable Jorge Garrido.

_ Generar los cambio o retroalimentación a los descriptores de cargo. Pendiente consultar equipo RRHH post definición de nuevas responsabilidades de Procedimiento almacenamiento y distribución.

Responsables de efectividad de	POBLETE POBLETE ALEJANDRA, GARRIDO LASTRA JORGE, ROJAS JORGE, MOTTES CAFFARATTI NICOLAS
Notificar a - personas	GALVEZ BERRIOS ANDREA CAROLINA, GARRIDO LASTRA JORGE, ROJAS JORGE, MOTTES CAFFARATTI NICOLAS, ROMERO TOVAR MIGDALI, MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

EFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA

Fecha compromiso: 29/12/2022

Fecha registro: 15/04/2024

La acción fue efectiva.

Notificar a - personas

MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR

Notificar a - grupos

-

Notificar a - cargos

-