

IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD

Codigo	453
Tipo	No conformidad
Origen	Reclamo del Cliente
Clasificacion	Accion correctiva
Persona que levanta NC	Patricio Barria - Cliente Arauco
Proceso origen	Sistema de Gestión Integrado
Proceso destino	Sistema de Gestión Integrado
Norma	ISO 9001
Clausula normativa	
Estado	ABIERTA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD

Fecha compromiso: 26/05/2020	Fecha registro: 28/05/2020
1-El día 06/Enero 2020 se recibe la petición de oferta RFQ 6001975951 de parte de abastecimiento Arauco para ofertar este par de válvulas. 2-Luego, se visita planta para contactarse con usuario final para rescatar más información sobre estas válvulas (2). Usuario indica que se quiere comprar las mismas válvulas que se tienen en bodega. Se procede a rescatar el numero de serie de estas válvulas para enviar a Stgo. de tal forma que tengan la información clara de la construcción de las válvulas que se quiere. Se envía el correo el día 08/Enero/2020 con un par de fotos de las placas de estas válvulas. 3-Luego, el 30 Enero 2020, se recibe la oferta FCS-14762 por parte de Stgo. Lo anterior después de insistir un par de veces para que enviaran dicha oferta. 4-Al día sgte. (31 Enero) se recibe la OC # OC 4504876457 por estas válvulas (US\$48K). La cual se envía a procesar este mismo día a Stgo. 5-Del 31 de Enero nos saltamos al 13/Mayo (casi 4 meses después) en donde se nos informa que el pedido esta con atraso y que estaría llegando en Octubre de este año. El plazo informado en nuestra oferta era de 12 semanas. La OC del cliente indica fecha de entrega 04/Mayo. 6-El día 14 Mayo se informa al comprador que la entrega de este pedido quedo ara el 23/Julio. Posterior a esto, se vuelve a informar al comprador que la fecha se modifica para el 11/11/2020. Ante esto, el comprador indica que el plazo no le sirve y que van a anular el pedido. 7-El día 15 mayo se vuelve a informar al comprador que la entrega se mejora para el 07/Agosto y se le pide que considere esta mejora. Ante lo anterior el comprador responde que la "OC esta anulada y permanecerá anulada". 8-El mismo día 15 Mayo se contacta al usuario final informándole de la fecha final de este pedido. Se le comenta de lo sucedido y se le indica que la fecha actual de entrega es para la primera semana de Agosto. Finalmente el usuario me confirma el día Lunes 18 que la indicación de planta es anular esta orden.	
Responsables de no conformidad	GUAJARDO QUEVEDO FELIPE
Responsables de accion inmediata	BARRIA NAVARRETE PATRICIO, BARRIA LEIVA GABRIEL MAURICIO, GUAJARDO QUEVEDO FELIPE, MOTTES CAFFARATTI NICOLAS
Notificar a - personas	ALVAREZ CACERES ROLANDO, VILLARROEL MANRIQUEZ SEBASTIAN, BARRIA LEIVA GABRIEL MAURICIO, MOTTES CAFFARATTI NICOLAS, SALAS HERNANDEZ FERNANDO ANDRES, HENRIQUEZ PEREZ ARMANDO, OYARCE REYES HECTOR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION INMEDIATA

Fecha compromiso: 09/06/2020	Fecha registro: 22/04/2022
Revisión del caso con todas las partes interesadas.	
Responsables de analisis de causa	BARRIA LEIVA GABRIEL MAURICIO
Notificar a - personas	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ANALISIS DE CAUSA

Fecha compromiso: 30/06/2020

Fecha registro: 22/04/2022

Manejo comercial con el cliente dado los cambios de entrega de fabrica.

Responsables de accion correctiva	MENDEZ DROGUETT PABLO CESAR
Notificar a - personas	BARRIA NAVARRETE PATRICIO, BARRIA LEIVA GABRIEL MAURICIO
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA

Fecha compromiso: 31/07/2020

Fecha registro: 22/04/2022

Mejorar comunicaci3n con el cliente (3rea de ventas - cliente)

Responsables de efectividad de	BARRIA NAVARRETE PATRICIO
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	-