IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD

Codigo	571
Tipo	No conformidad
Origen	Reclamo del Cliente
Clasificacion	Accion correctiva
Persona que levanta NC	IVANOV ALVAREZ SERGIO
Proceso origen	Servicio de Campo
Proceso destino	Servicio de Campo
Norma	ISO 9001
Clausula normativa	GENERALIDADES
Estado	ABIERTA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD

Fecha compromiso: 14/08/2025	Fecha registro: 03/12/2025

El cliente informa que la válvula TAG VA 13-3, entregada por Puffer luego de servicio de reparación y pruebas, presentó falla al ser instalada y sometida a las pruebas estándar de operación de la turbina de gas GE, evidenciando falta de hermeticidad.
Posteriormente, y con el objetivo de dar continuidad a la operación, se instaló una segunda válvula disponible en stock de Colbún, válvula Fisher S/N F000084746, la cual también había sido reparada y calibrada por Puffer en el año 2022. Esta segunda válvula presentó igualmente falla durante la secuencia de presurización de la turbina, asociada a problemas de hermeticidad.
Evidencia objetiva
• Reclamo formal del cliente Colbún (Pedro Orellana) por falla en hermeticidad de válvula TAG VA 13-3 posterior a reparación y pruebas.
• Registro de que la válvula Fisher S/N F000084746, previamente reparada y calibrada por Puffer (año 2022), también presentó falla al ser instalada y sometida a la secuencia de presurización de la turbina de gas GE.
• Registros de bodega y trazabilidad de servicios de mantenimiento de ambas válvulas (por completar con OT/Informe de servicio correspondiente).
Impacto identificado
• Interrupción y/o demora en la secuencia de pruebas y presurización de la turbina de gas GE en Central Nehuenco.
• Pérdida de confianza del cliente respecto de la confiabilidad de los servicios de reparación y pruebas realizados por Puffer sobre válvulas Fisher modelo CV-500.

Responsables de no conformidad	PENALOZA RIVAS MAGDA
Responsables de accion inmediata	PENALOZA RIVAS MAGDA
Notificar a - personas	PENALOZA RIVAS MAGDA, GATICA VICTOR JORDAN, IVANOV ALVAREZ SERGIO, DIAZ LUCAS HENRRI, MONTIEL BARRIA NELSON
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION INMEDIATA

Fecha compromiso: 23/09/2025	Fecha registro: 03/12/2025

Retiro de 3 las tres Válvulas (2 del 2025 y una del 2022) para inspección y reparación por parte de Puffer.
Proceso principal fue Recalibrar. cliente se presenta y presencia la operación cerrando este este proceso el 26 de septiembre con la confirmación conforme respecto de la brecha.

Responsables de analisis de causa	PENALOZA RIVAS MAGDA
Notificar a - personas	PENALOZA RIVAS MAGDA, GATICA VICTOR JORDAN, IVANOV ALVAREZ SERGIO, DIAZ LUCAS HENRRI, MONTIEL BARRIA NELSON
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ANALISIS DE CAUSA

Fecha compromiso: 02/01/2025	Fecha registro: 03/12/2025

Probable causa basal – Válvula Fisher V500 con Enviro-SEAL
TAG: VA 13-3

ANALISIS DE CAUSA (CONTINUACION)

Fecha compromiso: 02/01/2025	Fecha registro: 03/12/2025

Serie: F001007002
Año de reparación: 2025
Resumen de la falla (Método)

En el proceso de desarme y armado de este modelo de válvula se requiere el uso de una herramienta específica del fabricante denominada “retainer tool”.

A partir del reclamo del cliente por la falla de hermeticidad de la válvula TAG VA 13-3, se constató que no se utilizó dicha herramienta durante el mantenimiento.

Desde el punto de vista técnico, la no utilización de la “retainer tool” impide lograr el ajuste correcto del anillo de asiento, lo que compromete el sellado y puede generar la fuga observada.

En la definición y aplicación del método de mantenimiento para este modelo:
• Hubo desajustes en la verificación de los pasos específicos requeridos por el fabricante para este tipo de válvula.
• No se controló adecuadamente el requisito de uso de la herramienta específica en la pauta de trabajo.
• La ausencia de una verificación final contra el manual de mantenimiento del equipo, sumada a la ejecución de varias actividades en paralelo, favoreció que el servicio se liberara sin asegurar el cumplimiento estricto del procedimiento del fabricante.

Probable causa basal – Válvula modelo 586A2260
Serie: F000084746
Año de reparación: 2022
Resumen de la falla (Método)

Este equipo fue reparado y entregado al cliente en el año 2022 y, de acuerdo con el registro disponible, se mantuvo almacenado en bodega hasta el año 2025. Durante ese período se realizó una intervención de desensamble asociada al cambio de actuador por parte del cliente.

Dicha intervención, al no estar adecuadamente controlada y verificada contra las especificaciones del fabricante, pudo haber generado un desajuste en los topes mecánicos de la válvula, condición que es consistente con la fuga de proceso presentada por el equipo durante la secuencia de presurización.

En síntesis, en ambos casos la causa basal probable se asocia a debilidades en el método de mantenimiento y verificación, particularmente en:
• La incorporación y control del uso de herramientas específicas del fabricante.
• La verificación rigurosa post-mantenimiento respecto de manuales y especificaciones técnicas antes de liberar el equipo al cliente.

Responsables de accion correctiva	PENALOZA RIVAS MAGDA
Notificar a - personas	PENALOZA RIVAS MAGDA, GATICA VICTOR JORDAN, IVANOV ALVAREZ SERGIO, DIAZ LUCAS HENRRI, MONTIEL BARRIA NELSON
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA

Fecha compromiso: 31/01/2026	Fecha registro: 03/12/2025

1. Modelo Válvula V500 con Enviro-SEAL

TAG: VA 13-3
Serie: F001007002
Plan de re-instrucción técnica:
Elaborar e implementar un plan de re-instrucción del personal de mantenimiento sobre los manuales de mantenimiento y operación de las válvulas de catálogo que atendemos, poniendo especial énfasis en:
• Requisitos específicos por modelo (incluyendo herramientas especiales como “retainer tool”).
• Secuencias críticas de desarme, armado y ajustes de sellos/asientos.

Mejora de formatos de proceso:
Revisar, actualizar y controlar los formatos de hojas de proceso/hojas de ruta de mantenimiento, de forma que:
• Se incorporen de manera explícita los requisitos particulares de cada modelo de válvula según estándar del fabricante.

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA (CONTINUACION)

Fecha compromiso: 31/01/2026	Fecha registro: 03/12/2025

• Se agreguen campos de verificación obligatoria (checklist) que incluyan uso de herramientas específicas y validación contra el manual antes de liberar el equipo.

2. Modelo 586A2260

Serie: F000084746
(Reparada en el año 2022)
Refuerzo de recomendaciones post-servicio al cliente:
Mejorar el contenido de los informes y registros de mantenimiento que se entregan al cliente al momento de liberar el equipo, incorporando de manera clara y destacada:
• Recomendaciones post venta relacionadas con el manejo, almacenamiento e instalación del equipo.
• Advertencias sobre el impacto de intervenciones posteriores no supervisadas por el proveedor autorizado o mantenedor (por ejemplo, cambios de actuador, desensambles parciales), indicando que estas pueden afectar la calibración, topes mecánicos y la hermeticidad del equipo.

Responsables de efectividad de	PENALOZA RIVAS MAGDA
Notificar a - personas	GATICA VICTOR JORDAN, IVANOV ALVAREZ SERGIO, DIAZ LUCAS HENRRI, MONTIEL BARRIA NELSON, 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	-