IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD

Codigo	588
Tipo	No conformidad
Origen	Auditoria Externa
Clasificacion	Accion correctiva
Persona que levanta NC	Applus (Jaime Peñaloza)
Proceso origen	Servicio de Campo
Proceso destino	Servicio de Campo
Norma	ISO 9001
Clausula normativa	MEJORA
Estado	ABIERTA

DESCRIPCION NO CONFORMIDAD

Fecha compromiso: 18/05/2026	Fecha registro: 22/05/2026

Referencia a los requisitos que no se cumplen:
8.5 Produccion y provision del servicio
8.5.1 Control de la produccio?n y de la provisio?n del servicio
La organizacio?n debe implementar la produccio?n y provisio?n del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:
a) la disponibilidad de informacio?n documentada que defina:
1) las caracteri?sticas de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempen?ar;
2) los resultados a alcanzar;
b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medicio?n adecuados;
c) la implementacio?n de actividades de seguimiento y medicio?n en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptacio?n para los productos y servicios;
d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operacio?n de los procesos;
e) la designacio?n de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
f) la validacio?n y revalidacio?n perio?dica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medicio?n posteriores;
g) la implementacio?n de acciones para prevenir los errores humanos;
h) la implementacio?n de actividades de liberacio?n, entrega y posteriores a la entrega.

Descripción de la no conformidad:

Se evidencia la Utilización de Buffers Patrón vencido (Agosto 2025), para el Servicio ejecutado en Diciembre 2025 (“OSM – Servicio de calibración Instrumentos paneles de calidad”)

Evidencias objetivas en las cuales se basa la no conformidad:
Para Cliente Aguas Antofagasta “OSM – Servicio de calibración Instrumentos paneles de calidad”, para Cliente Aguas Antofagasta ejecutado en Diciembre del 2025 se evidencia
Registro de Calibración Analizador de Fluor – Menciona la Utilización de Buffers Patron de 0,5 Mg/L, Serie L1R2-HN, Lote A1312, Vencimiento Agosto 2025 y 5, 0 Mg/L Serie L1R3-HN Lote A1264, vencimiento septiembre 2026.

Documento Sistema de gestión o criterio de auditoria:

Categoría de la no conformidad: MAYOR: Menor : X

Responsables de no conformidad	PENALOZA RIVAS MAGDA
Responsables de accion inmediata	PENALOZA RIVAS MAGDA
Notificar a - personas	CLAUDIO LARA ALVARADO, GUAJARDO QUEVEDO FELIPE, ECHANES ZULETA NICOL ANTONELLA, BEREZIN WEITZMAN GABRIEL EITAN, ROMERO TOVAR MIGDALI, HERNANDEZ NINO DIEGO
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION INMEDIATA

Fecha compromiso: 22/05/2026	Fecha registro: 09/06/2026

Se realizó revisión técnica del servicio ejecutado junto al cliente.
En marzo 2026 se normalizó la condición operacional utilizando buffers patrón vigentes y certificados.
Se verificó que los registros posteriores del servicio fueron ejecutados con insumos conformes.

Responsables de analisis de causa	ECHANES ZULETA NICOL ANTONELLA
Notificar a - personas	CLAUDIO LARA ALVARADO, PENALOZA RIVAS MAGDA, GUAJARDO QUEVEDO FELIPE, ROMERO TOVAR MIGDALI, HERNANDEZ NINO DIEGO
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ANALISIS DE CAUSA

Fecha compromiso: 29/05/2026	Fecha registro: 09/06/2026

1. MÉTODO

El proceso de prestación de servicio no contempla mecanismo formal para registrar concesiones operacionales autorizadas por cliente.
No existe procedimiento específico para gestionar desviaciones técnicas aceptadas en terreno.
Ausencia de control documental para validación excepcional de insumos aportados por cliente.

2. MANO DE OBRA
El personal operativo asumió validada la utilización del buffer por acuerdo verbal con cliente, entendiendo que la utilización de equipos portátiles y primera y segunda visita al cliente se observó el mismo resultado, entiéndase este calibrado correctamente.
Falta de sensibilización respecto la necesidad de formalizar desviaciones operacionales.

3. MATERIALES
Buffer patrón vencido fue proporcionado/dispuesto por el cliente para ejecución específica del servicio.
El insumo no fue segregado ni identificado como “uso excepcional autorizado”.

4. MEDICIÓN / CONTROL
Debilidad en trazabilidad documental de excepciones operacionales.

5. MAQUINARIA / SISTEMAS
NO aplica

6. ENTORNO / CONTEXTO OPERACIONAL
Servicio ejecutado en instalaciones del cliente y bajo coordinación operacional conjunta.
Dependencia operacional de insumos disponibles en planta cliente para continuidad del servicio.

LA CAUSA RAÍZ MÁS PROBABLE
Debilidad en el proceso de control operacional y trazabilidad documental del servicio, al no existir un mecanismo formal para registrar y validar concesiones o desviaciones técnicas autorizadas por el cliente respecto al uso excepcional de insumos fuera de especificación.

Responsables de accion correctiva	PENALOZA RIVAS MAGDA
Notificar a - personas	CLAUDIO LARA ALVARADO, GUAJARDO QUEVEDO FELIPE, ROMERO TOVAR MIGDALI, HERNANDEZ NINO DIEGO
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA

Fecha compromiso: 08/06/2026	Fecha registro: 09/06/2026

1. Actualizar el procedimiento de prestación de servicios y/o control operacional, incorporando un mecanismo formal para registrar, evaluar y aprobar concesiones o desviaciones técnicas autorizadas por clientes respecto al uso excepcional de insumos, materiales o condiciones fuera de especificación, como también verificaciones previas a la ejecución de servicios de calibración y mantención, incorporando validación obligatoria de:
_ vigencia de buffers y patrones,
_ trazabilidad de insumos críticos,
_ identificación de materiales aportados por cliente,

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA (CONTINUACION)

Fecha compromiso: 08/06/2026	Fecha registro: 09/06/2026

_ registro de autorizaciones excepcionales cuando corresponda.

Detalles de cambios o mejoras.
Procedimiento PRO-SDC-A-001

Punto 3, Responsabilidades.
Account Leader, ejecutivas comerciales.
Incorporación de cargos Ingeniero de Servicios / Jefe de operaciones.

Punto 5, Definiciones. Se incorpora:
Mantenimiento Predictivo en terreno
Garantía
Concesión técnica

Punto 6 Descripción de las actividades. Incorporaciones:
Respaldo escritos de concesiones técnicas en registro (FOR-SDC-A-090) ó minutas de reuniones.
De responsabilidad sobre Supervisor de servicio y gestor de prevención de riesgos, la elaboración de un procedimiento de trabajo seguro.
Reuniones mensuales de cierre documental de servicios ejecutados, donde se definen responsables de informar y mostrar la documentación que deja resguardada de cada servicio en el servidor.

Punto 6.3 Procedimiento de ejecución de servicio de campo. cambios e incorporaciones.
_ Responsables en diferentes tareas del proceso.
_ paso 8 se refuerza la gestión de registrar en la etapa de identificación de equipos, por medio del formato FOR. SDC-A-090
_ paso 11, se menciona que se elaborara reporte, haciendo énfasis en la custodia documental registrada y resguardada en el servidor en la carpeta X:1 GESTION COMERCIAL1 PRESUPUESTOS1 PROSPECCION - OPORTUNIDADES
_ paso 12, hace énfasis sobre, la condición de detección de una condición fuera de especificación, debe ser evaluada técnicamente y gestionada mediante concesión técnica, registrada en (FOR-SDC-A-090).
_ paso 15, eventuales utilización de repuestos, materiales o componentes distintos a los originalmente definido, se debe contar con autorización formal del cliente y quedar registrada como concesión técnica y registrada.
_ paso 22, pruebas y calibración de equipos se incorpora datos asociados a Validación previa de requisitos críticos y gestión formal de excepciones antes de pruebas o calibraciones.
_ paso 22A, refuerza como paso a seguir el concepto de verificación y registro de concesiones técnicas.
_ paso 27, revisión y entrega de registros, refuerza el paso de subir registros del servicio al servidor post validación en reunión mensual de lo recopilado en terreno, como mínimo debe ser:
• Registros de Equipos Intervenidos (Se debe generar un registro por cada equipo, según modelo y tipo de equipo intervenido)
• Certificados de Patrones utilizados
• Reporte de Servicio en Terreno” (FOR-SDC-A90)
• Fotografías de condiciones de equipos antes y después de la intervención
• Guia de Despacho, si se entregó algún repuestos o parte suministrada por Puffer dentro del servicio

Punto 8, se incorpora en este método para activar activación de garantía.

Punto 9, se incorpora el punto 9, detalles de como Puffer garantiza por hasta tres meses la calidad de los servicios realizados en terreno, corrigiendo sin costo los defectos atribuibles a su ejecución. También aclara que la garantía no aplica si la falla se debe a mal uso, intervención de terceros, condiciones operativas distintas a las evaluadas o desgaste normal de los componentes.

Punto 10. Anexos, se incorpora formas de registros como email de solicitud de evaluación de satisfacción del servicio.

FOR-SDC-A-063.
_ Se incorporan documentos de respaldo.

FOR-SDC-A-090
_ Se incorporan puntos de verificación con preguntas como:
1.- Se verificó trazabilidad de patrones e instrumentos utilizados
2.- Existe desviación técnica respecto al alcance original
3.- La desviación fue evaluada técnicamente por PUFFER
4.- Existe autorización formal del cliente

ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA (CONTINUACION)

Fecha compromiso: 08/06/2026	Fecha registro: 09/06/2026

5.- Riesgo asociado o Impacto del cambio
6.- Restricciones aplicables

2. Implementar registro formal de “Concesión / Desviación Operacional” para documentar acuerdos excepcionales definidos en terreno con clientes, incluyendo:
a) identificación del insumo,
b) condición detectada,
c) evaluación técnica,
d) autorización cliente,
e) responsable interno,
f) análisis de impacto sobre el servicio.

Materializado en formato existente. FOR-SDC-A-090

3. Reforzar capacitar, sensibilización del personal técnico y supervisión respecto a:
a) control operacional,
b) control documental,
c) necesidad de formalizar acuerdos operacionales excepcionales.
d) Implementación de los cierre de servicio mensual

Responsables de efectividad de	PENALOZA RIVAS MAGDA
Notificar a - personas	CLAUDIO LARA ALVARADO, GUAJARDO QUEVEDO FELIPE, ROMERO TOVAR MIGDALI, HERNANDEZ NINO DIEGO
Notificar a - grupos	-
Notificar a - cargos	-

EFECTIVIDAD DE LA ACCION TOMADA

Fecha compromiso: 30/09/2026	Fecha registro: 09/06/2026

Se Programa seguimiento a los resultados al 30 de septiembre.

Notificar a - personas	-
Notificar a - grupos	OPERACIONES 2026
Notificar a - cargos	-