

2

de 4 artículos en
este número

Cómo responde ViskoTeepak a una reclamación

De entrada, la palabra «reclamación» suena bastante negativa. Se refiere a productos no conformes que deben evitarse en cualquier cadena de procesos industriales.

¿Qué hace ViskoTeepak ante una situación así?

Seguir leyendo



Cómo responde ViskoTeepak a una reclamación

ARTÍCULO 2

¿Recibe ViskoTeepak quejas de sus clientes? ¿Podemos hacer pública esta información?

Sí podemos, y lo hacemos. No somos perfectos. La mayoría de las veces podemos detectar la causa de las reclamaciones que recibimos, incluso cuando hay que buscarla en el exterior. Aceptar un fallo es una cosa. Pero abordar un error tiene una importancia aún mayor, dado que se trata de evitar que este mismo problema se repita en el futuro. ViskoTeepak puede rastrear la mayoría de sus productos mediante un sistema exclusivo de trazabilidad, que incluye una detallada base de datos del proceso en combinación con unas marcas de identificación en las fundas. Nuestro equipo técnico también se encarga de comprobar si las propiedades específicas de las fundas se corresponden con lo que pidió el cliente. Hay que empezar por comprobar este punto. Si algo va mal, el motivo no estará muy lejos y seremos capaces de encontrarlo.

La mayoría de las reclamaciones encajan en uno de los siguientes grupos:

1. Reclamaciones relacionadas con el cliente.
2. Reclamaciones relacionadas con ViskoTeepak.
3. Fallos del operador.
4. Coincidencias.

En los 4 próximos números describiremos incidencias aleatorias que hemos recibido durante la última década. No se trata de buscar culpables, sino de concienciar a todo el mundo y dar las herramientas y los conocimientos

necesarios para evitar que estos errores vuelvan a producirse.

En el primer número de esta serie se describían reclamaciones relacionadas con el cliente.

Este número presenta algunos ejemplos de RECLAMACIONES RELACIONADAS CON VISKO-TEEPAK.



Problema 4: Elementos no identificados en la funda

En ocasiones el cliente observa «puntos negros» incrustados en la carcasa, como se muestra en las imágenes. Los clientes suelen referirse a estos elementos no identificados como un trozo de metal, un pelo o tinta.

Sin embargo, la mayoría de las veces los análisis muestran que esas manchas son en realidad trozos de madera, es decir, la materia prima de la celulosa. Aunque no producen ningún daño, sí hacen sospechar.

El material de base que utilizamos en la producción de nuestras fundas fibrosas es la madera que proviene de la planta de abacá. La madera se trata químicamente para obtener celulosa líquida, que finalmente se convertirá en

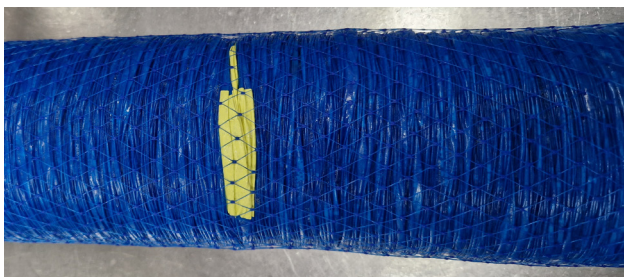
una bobina de papel ancho. La celulosa líquida se filtra previamente para hacerla homogénea y eliminar los elementos de mayor tamaño. A veces, sin embargo, trozos muy pequeños de madera se cuejan en el sistema y aparecen en el papel que posteriormente se utiliza para fabricar nuestras fundas fibrosas.



Problema 5: Pliegues en las bobinas de funda que provocan defectos en la impresión

Al final del proceso de extrusión fibrosa, la funda se enrolla. Se trata de un proceso muy preciso en el que la tensión, la dirección y la destreza de los operarios son muy importantes. Durante el bobinado, pueden aparecer algunos pliegues debido a diversas causas. Lo más frecuente es que estén relacionados con incidencias que el sistema detecta inmediatamente. Una vez detectadas, las fundas con pliegues se retiran del proceso.

En ocasiones, algunos metros de fundas con pliegues escapan al control manual. Como en estas bobinas este problema solo afecta a las fundas impresas, durante la impresión tiene lugar un segundo control y el producto mal impreso solo llegará al mercado en un número muy limitado de casos.



Problema 6: Empalmes en las fundas fibrosas

En un determinado momento de la producción, la funda se corta para dejar salir los gases. El gas es inherente al proceso de regeneración química de la celulosa y no puede evitarse. Posteriormente, el tubo se infla hasta alcanzar un

determinado calibre en función del DER solicitado y debe volver a pegarse. El cliente acabará notando los empalmes cuando la funda llegue a la máquina embutidora. Los empalmes forman parte de la funda y, siempre y cuando estén marcados, hasta ahora no han sido un problema. Sin embargo, a veces quedan ocultos en los canutos corrugados, lo que provoca paradas en el proceso de embutición. Estas paradas deben evitarse, por lo que el control manual es vital en nuestro proceso de fabricación y conversión de fundas fibrosas.

Autor del artículo:

Jos Rutten

Gerente de asistencia técnica





Always around

