

3

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 3

¿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. El segundo número se centró en reclamaciones relacionadas con ViskoTeepak. Este tercer número expone algunos ejemplos de fallos debidos a la mano de obra.



Problema 7: Manchas marrones en los pliegues principales de la superficie exterior de los canutos corrugados

Recibimos esta queja desde Japón y tardamos un tiempo en descubrir la causa.

Nuestro cliente se quejó de que había agujeros aleatorios y manchas negras en algunos canutos corrugados, detectados principalmente en los pliegues principales de la superficie exterior de estos. Analizamos estas manchas exhaustivamente y acabamos descubriendo que los agujeros de las fundas tenían una especie de hierro alrededor. ¿De dónde procedía?

Al final se pudo demostrar que esos elementos de hierro causaban ionización en los pliegues principales de la superficie exterior. Resultó que, después de realizar algunos trabajos de soldadura o amolado, el personal transfería estos elementos en su ropa a la zona de productos

acabados. Al entrar en contacto con la humedad, estos elementos empezaban a oxidarse en algunos puntos, lo que provocaba daños en las fundas.

Se tomaron las medidas de corrección oportunas en nuestra planta de conversión para evitar que estos problemas volvieran a producirse.



Problema 8: Clientes que confunden los códigos

Una vez al año, un cliente afirma haber recibido un diámetro de embutido diferente para un cierto número de canutos corrugados. Cuando esto afecta a un número limitado de metros, empiezan a sonar las alarmas.

Las desviaciones en el calibre no son habituales, pero cuando las cantidades equivalen a un lote de bobinas, la causa de ese diámetro de embutido recomendado diferente debe atribuirse a una «confusión de códigos». Esto es fácil de detectar comprobando la marca de identificación de la funda.

Las confusiones de códigos solían ocurrir más en el pasado, cuando los únicos sensores disponibles eran los ojos humanos. Cuando se fabricaban dos calibres diferentes uno junto al otro en el departamento de extrusión, un operario podía confundir una bobina y colocarla en el palet equivocado, sobre todo si para los ojos humanos era difícil detectar la diferencia. Hoy en día, la salida de la máquina se controla de forma regulada mediante escáneres y sistemas de aviso. En principio, no se puede colocar una bobina en el palé equivocado.

Para asegurarse de que un código no se confunde, la planificación garantiza que las fundas con dos calibres adyacentes no se coloquen uno al lado del otro durante la producción. Y, como ya se ha dicho, los sensores y los sistemas de detección y escaneado deberían evitar los errores humanos.



Problema 9: Introducir el calibre incorrecto

Durante todas y cada una de las presentaciones, intentamos dejar muy claro que las personas implicadas en el proceso de pedido de fundas deberían hablar el mismo idioma en cuanto a diámetros, calibres y códigos, ya que existen tres formas diferentes de expresar qué funda se necesita (calibre EE. UU., calibre UE y calibre del producto), algo que a veces puede resultar confuso.

Además de las referencias teóricas sobre los calibres, las medidas prácticas del diámetro de embutido, el diámetro del producto final y el diámetro superior/inferior del producto acabado también pueden dar lugar a debate. Por no hablar del hecho de que la cinta métrica del diámetro ya da una desviación de 1 mm debido a su grosor. En cualquier caso, la información básica sobre los calibres surge de la práctica y debe medirse y comunicarse con toda claridad.

Todas estas cifras y diferentes formas de expresar lo mismo solían resultar confusas en el pasado y a veces todavía sigue ocurriendo.

Por tanto, se recomienda expresarse más claramente cuando se requiera un nuevo calibre de muestra. Decir simplemente «Necesito uno de 45 mm» ya no es suficiente para recibir la funda adecuada.

Autor del artículo:

Jos Rutten

Gerente de asistencia técnica



Always around

