

Futuro de la Función de Calidad



Javier Del Campo Álvarez
Resp. Calidad Fabricación y Clientes
Robert Bosch España, Fca.Treto,S.A.

Starter Motors and Generators

1

RBET/QMM1-2 J. Del Campo | 21/09/2009 | © Robert Bosch GmbH reserves all rights even in the event of industrial property rights. We reserve all rights of disposal such as copying and passing on to third parties.



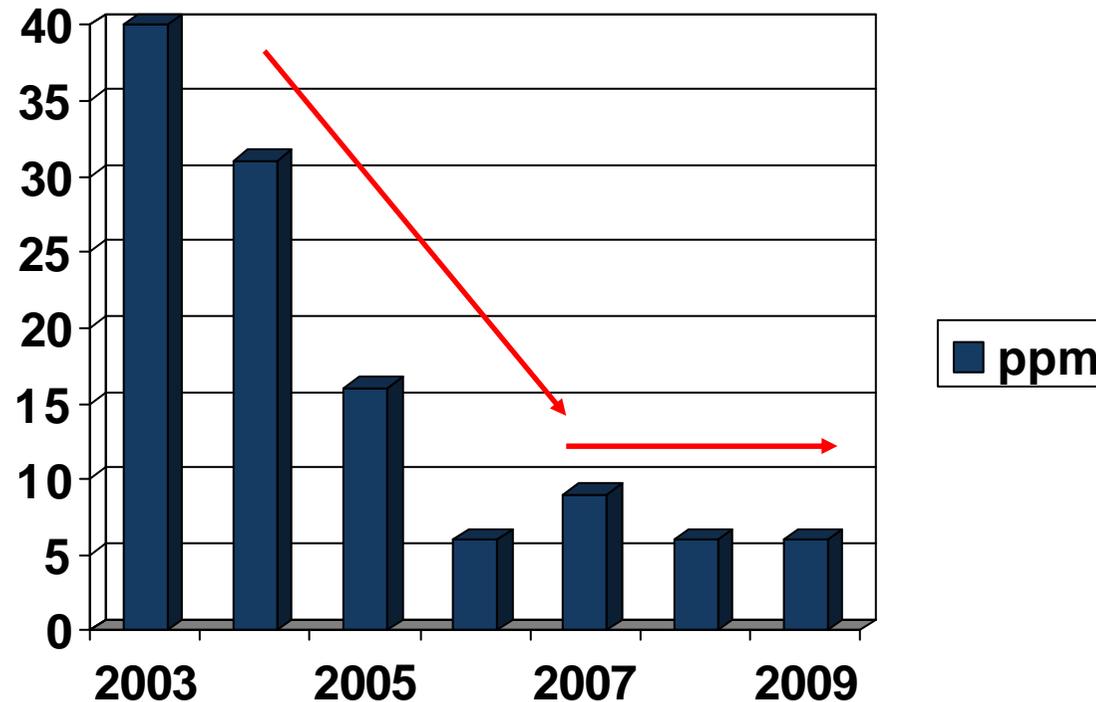
BOSCH

Desarrollo de la ponencia:

- **Evolución de los datos de calidad en la industria del Automóvil**
- **Técnicas de calidad utilizadas**
- **Desarrollo de las normas de gestión de la calidad**
- **Futuro de la función de calidad**



Evolución de los datos de calidad en la industria del Automóvil



La evolución ha sido claramente positiva con una fuerte reducción de fallos, y por ende costes así como un aumento de la satisfacción de cliente.

Técnicas de calidad utilizadas:

Prevención de errores

- Trabajo estandarizado
- Cumplimiento de estándares →
- Confirmación de proceso
- Cualificación del personal
- Poka-Yoke
- Ergonomía en el puesto de trabajo

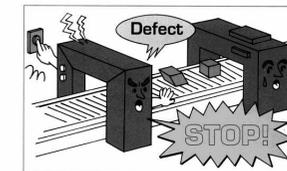
Subsanación de errores

- Métodos de solución de problemas, como “los 5 porqués” e Ishikawa
- Herramientas de calidad
- TPM (Total Productive Manufacturing)– pilar 1



Detección de errores

- Comprobación de calidad
- Jidoka
- ...



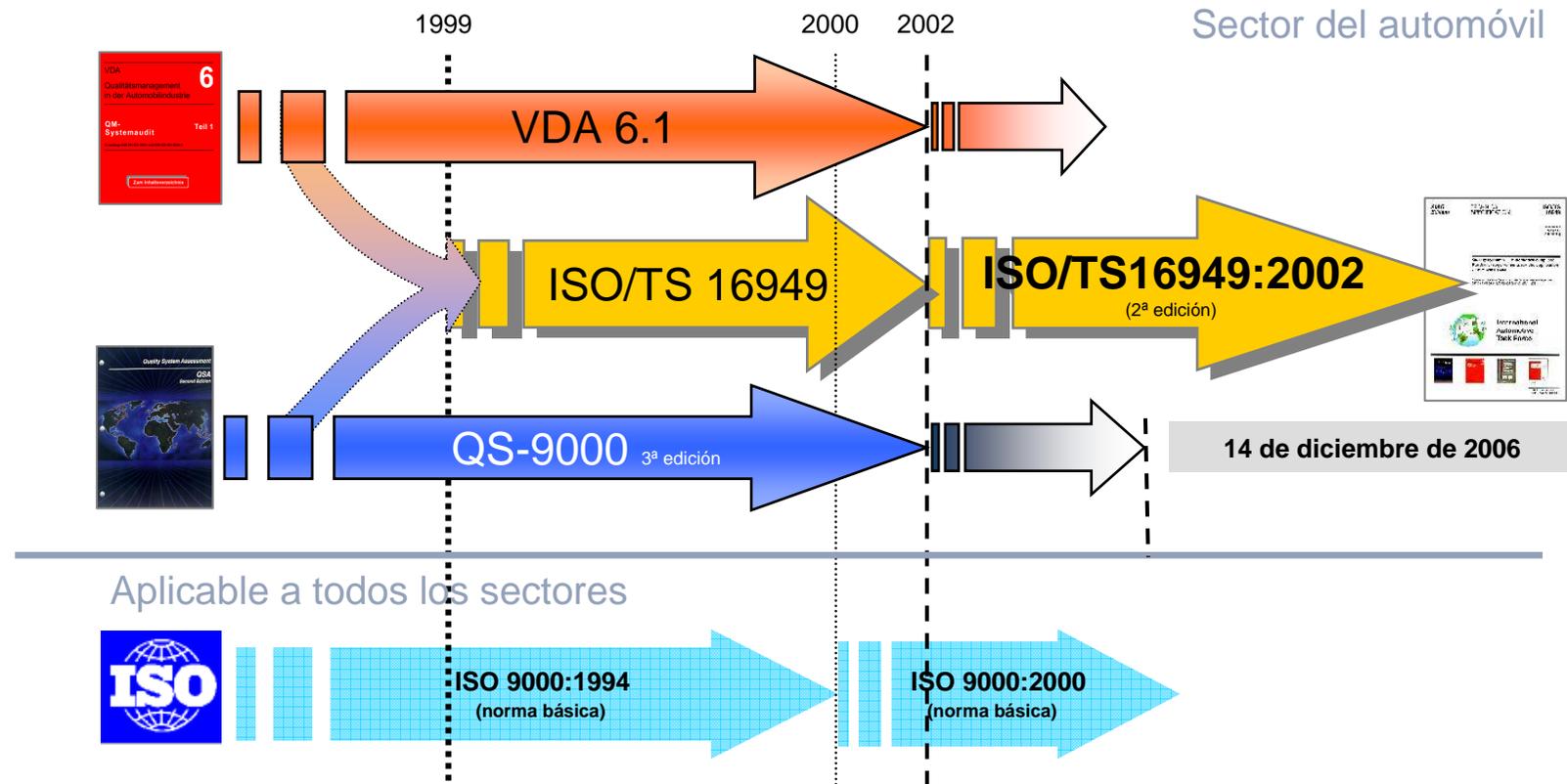
Principio de Jidoka

Notificación de errores

- Limitar las repercusiones error y rápida reacción a desviaciones
- Sistemática de “cortafuegos”...

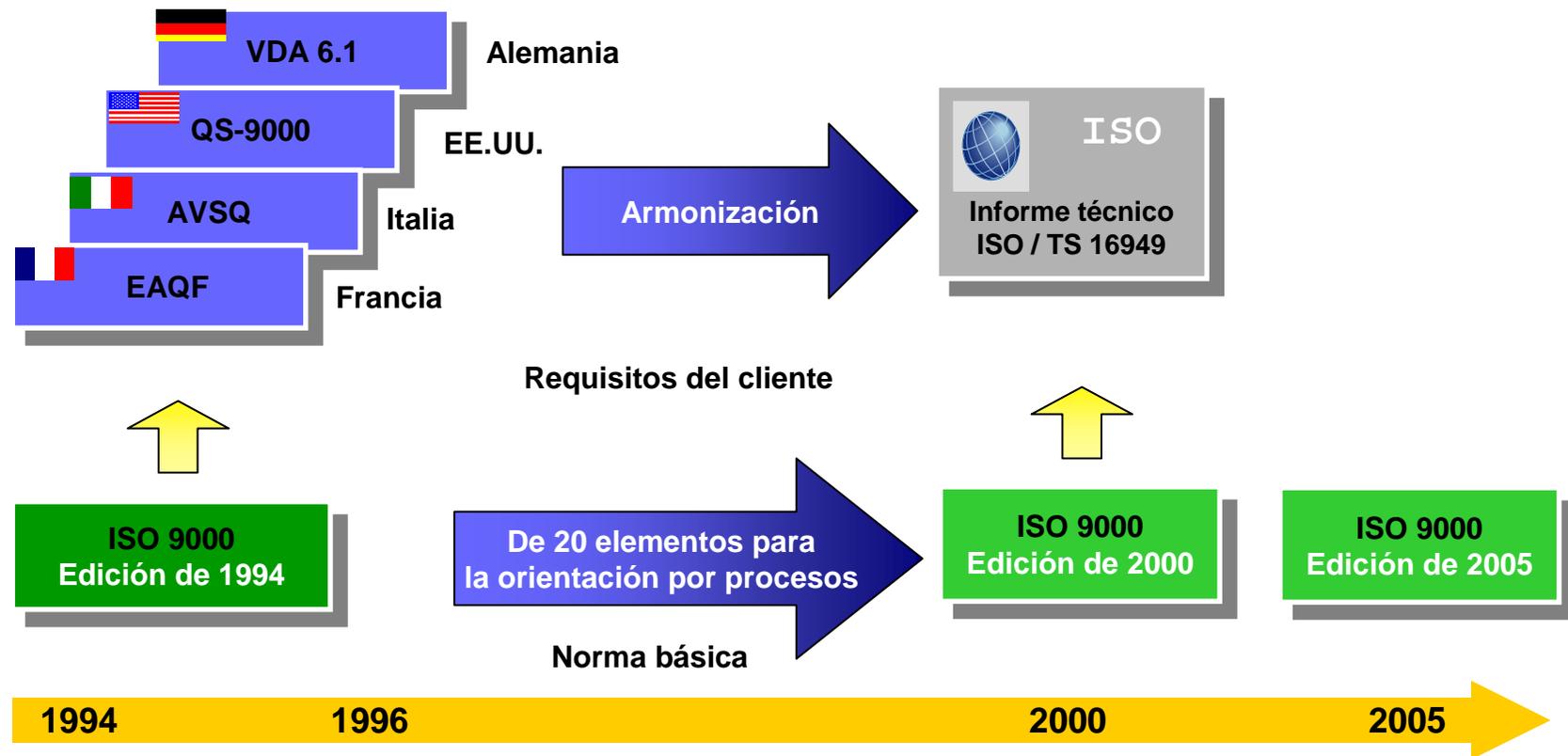


Desarrollo de las normas de gestión de la calidad

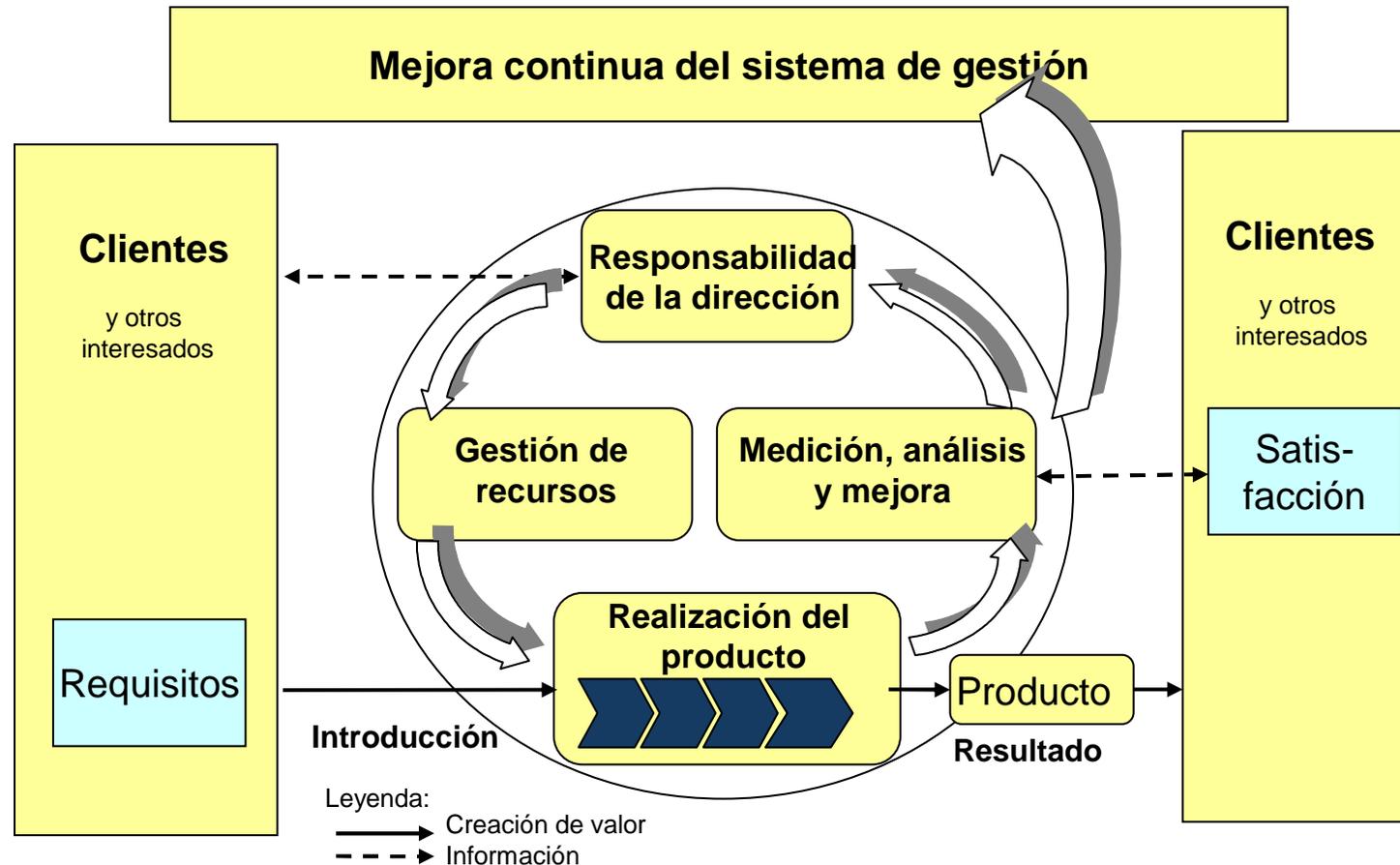


**XIV CONGRESO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE EN LA
AUTOMOCIÓN** Madrid 22 y 23 de Octubre de 2009

**Evolución de los requisitos que se exigen a los sistemas de gestión de la
calidad a escala internacional**



Exposición de un sistema de gestión de la calidad orientado a procesos (EN ISO 9000)



Futuro de la función de calidad:

No siempre vamos a poder competir en precios

**Siempre vamos a poder conseguir una...
Competencia distintiva “calidad y fiabilidad”**



Competencia distintiva “calidad y fiabilidad”

Competencias distintivas

Definición: conjunto de capacidades (centrales y básicas) que son las desencadenantes directas del éxito en el mercado. Son difíciles de copiar, aportan un elevado grado de utilidad al cliente y permiten acceder a los más distintos mercados.

Ejemplos: fuerza innovadora, amplia visión estratégica, calidad y fiabilidad

Desde su fundación, nuestra empresa se ha ganado la buena reputación de que ofrece prestaciones de máxima calidad y fiabilidad. La afirmación de Robert Bosch, “la calidad es nuestro bien máspreciado”, sigue siendo la idea que dirige nuestra política empresarial. Su puesta en práctica con éxito es el fundamento de la magnífica imagen de la que disfruta la marca Bosch. Siempre hemos respondido plenamente a la confianza de nuestros clientes de que podemos alcanzar el máximo nivel de calidad, también con productos cada vez más complejos.

Esa confianza está basada en nuestra capacidad de implementar a fondo y de forma sostenible cuantas mejoras sean necesarias.



Marketing de calidad

Es necesario reforzar la conciencia de calidad del personal de la empresa, así como la imagen de calidad de ésta tanto hacia dentro como hacia fuera

- Premios de calidad de la empresa
 - concesión por máximos órganos directivos de la empresa.
 - utilizar en la organización las formas de proceder de los ganadores como “mejor práctica”



- Ponencias en congresos, seminarios, publicaciones (de forma tanto interna como externa)

- Planificación y organización de congresos y exposiciones seleccionados

Principales funciones de Calidad a nivel global en la compañía

- Delegado de calidad de la junta directiva de la división
- Establecimiento de la política de calidad de la división
- Establecimiento de los límites superiores de calidad destinados a motivar a los directivos de la división en relación con los asuntos de calidad, con vistas a lograr el objetivo de “cero fallos”
- Garantizar el seguimiento de los datos de calidad por los órganos de dirección en todo el mundo
- Dirección de los departamentos de gestión de la calidad de la central de la división y de las plantas de la división
- Gestión técnica del riesgo en la división
- Mantenimiento del contacto con los departamentos de gestión de la calidad de los clientes de la división



Principales funciones de Calidad a nivel global en la compañía

- Definición y desarrollo permanente del sistema de gestión de la calidad en la división y colaboración en la definición de objetivos de calidad
- Apoyo a la dirección en la valoración del sistema de gestión de la calidad
- Asesoramiento y apoyo en la configuración de los procesos (técnicas de calidad y métodos de calidad)
- Presentación de informes internos sobre parámetros de calidad, auditorías, estimaciones de costes, etc.
- Fomento de la calidad mediante la introducción de medidas de calidad preventivas, formación del personal y colaboración en grupos de trabajo acerca del sistema de gestión de la calidad
- Moderación de QB, FMEA, etc.



Principales funciones de Calidad a nivel global en la compañía

- Asistencia al cliente a partir del inicio de la serie y aseguramiento analítico de la calidad (especial atención al campo), reuniones de calidad y negociaciones sobre acciones de regreso
- Tramitación de casos de garantía relacionados con reclamaciones de campo
- Gestión de crisis; coordinación en caso de reclamaciones o problemas graves
- Presentación de informes internos (0 km, calidad en el campo, costes de garantía)
- Valoración de contratos de garantía
- Transferencia a los responsables de desarrollo del conocimiento obtenido gracias a las reclamaciones

Los detalles se regulan en normativas internas que se podrían denominar “Funciones, responsabilidad y atribuciones de las áreas de gestión de la calidad”

