



EXPERIENCIAS EN LA RELACION CLIENTE-PROVEEDOR

LA FUNCION PILOTO PLANTA PROVEEDOR (PSF) EN PSA

Bruno Benech

Director de Calidad

PSA Peugeot Citroën Centro de Madrid

Reactividad proveedores en PSA (Niveles de Gestión)

	Resultado esperado	Cuándo	Acciones	Fin	Responsabilidad
Reactividad primer nivel 1	Garantizar la conformidad de los productos recibidos	Desde la declaración de un incidente y la presunción de responsabilidad de un proveedor	Acciones de contención (24h) Acciones de fondo (10 días)	Demostrar la eficacia de las acciones correctivas	Técnicos de reactividad Calidad de Proveedores (FEG)
PSF (PILOTE SITE FOURNISSEUR/ PILOTO PLANTA PROVEEDOR) 2	Mejora global de la calidad de los proveedores	Defectos recurrentes, nuevos lanzamientos, Defectos de seguridad	Intervención en la planta del proveedor, para dominar los procesos inestables	Mejora global del proceso según los objetivos acordados	Piloto Planta de Proveedor
Planta proveedor en Ruptura Calidad 3	Vuelta a los objetivos de calidad establecidos y eliminación de los incidentes	Decisión del Comité de Ruptura, cuando no hay progreso suficiente con el PSF	Plan global de mejora	Decisión de un Comité de Ruptura si estabilidad en la calidad	1. Auditor Calidad Central 2. PSF 3. Dirección Compras.

¿Por qué un Piloto Planta Proveedor?

- ✓ Por la voluntad de hacer progresar todos los indicadores de calidad a nuevo en las plantas de PSA, al menos un 25% por semestre
- ✓ Por la voluntad de seguir mejorando la calidad en clientela
- ✓ La parte proveedor es cada vez más importante en el resultado de la Calidad
- ✓ Comunicar a los proveedores las exigencias de Calidad ligadas a la aplicación de referenciales en las plantas de PSA
- ✓ La voluntad de transversalizar las acciones del proveedor hacia todas las plantas clientes de PSA
- ✓ Asegurar la eficacia de las acciones correctivas

La misión (I)

- o Analizar los planes de acción a corto y medio plazo que implanta el proveedor como consecuencia de un incidente o un plan de mejora de la calidad
- o Animar los planes de acción del proveedor para conseguir la mejora esperada
- o Asegurarse de la transversalización y la capitalización de las acciones del proveedor para todas las plantas PSA
- o Ayudar al proveedor para:
 - Priorizar las acciones para proteger al cliente
 - Pilotar las acciones que conduzcan al dominio de las Características Esenciales del producto.

La misión (II)

La misión se lleva a cabo mediante intervenciones:

En la fase vida serie:

- o Verificar la puesta en marcha de acciones de protección de las plantas de PSA
 - Asegurarse que hay una medida paliativa sobre la detección y sobre las causas.
 - Asegurarse que verdaderamente existe un grupo multidisciplinar para la realización de los 8D y de la eficacia de las acciones

- o Asegurarse de que el proveedor conoce los problemas que genera en el cliente cada incidente de calidad

La misión (III)

En el interfaz proyecto / serie:

En coordinación con el Equipo Proyecto PSA para los nuevos lanzamientos:

- o **Participa en las evaluaciones de plena cadencia en las plantas de proveedor**
- o **Participa en el análisis de los planes de acción puestos en marcha por el proveedor como consecuencia de los defectos constatados en las evaluaciones plena cadencia y los ensayos de montabilidad**
- o **Asegurarse que el proveedor ha puesto en marcha medidas de protección en el lanzamiento (controles, filtros)**

El resultado esperado

- Supresión de las causas de los defectos de calidad recurrentes en las plantas de proveedor
- Protección de los clientes finales y de todas las plantas de PSA contra la no calidad de origen proveedor.
- Mejora de la calidad de los nuevos lanzamientos

Posicionamiento PSF / proveedor

- ❑ El PSF tiene una misión de consejo y acompañamiento
- ❑ En ningún caso sustituye al proveedor en la toma de decisiones; el proveedor es el responsable de las acciones que pone en marcha
- ❑ El PSF representa a PSA en el proveedor.
 - ✓ Debe inspirar confianza
 - ✓ Debe mantener un respeto mutuo
 - ✓ Debe respetar los horarios y fechas de reunión
 - ✓ Rechazar conflictos, no generarlos
 - ✓ Rigor, con la misma atención que la que se pide al proveedor
 - ✓ Confidencialidad

Inicio de la misión

- El Director de Calidad de la Planta PSA da inicio a la misión convocando, por correo oficial, al Director de la Planta y al Director de Calidad de la planta del proveedor a una reunión de inicio y fijación de objetivos.
- Presentar la función PSF al proveedor.
- Indicar los motivos por los que la planta proveedor está en PSF y las expectativas de PSA en términos de resultados y plazos.
- Fijar conjuntamente con el proveedor los objetivos de progreso que permitirán evaluar la eficacia de la misión.

La intervención en el proveedor

- ✓ En una primera fase se deben prever 3 ó 5 visitas al mes, posteriormente se adaptarán en función de los resultados y los plazos de los planes de acción.
- ✓ Es preciso tener en cuenta que se trata de una acción de una planta industrial hacia una planta industrial para obtener los objetivos fijados.
- ✓ El PSF dispone de un referencial para evaluar 12 parámetros que le permitirán detectar focos de progreso en la planta del proveedor.

Parámetros del Referencial PSF

	CRITERIOS	ESTADO		CRITERIOS	ESTADO
1	FACTOR HUMANO (FORMACION, COMPETENCIAS...)	SIN CONFIANZA	7	FUNCIONAMIENTO ESTABLE SIN MEDIDAS PALIATIVAS	SIN CONFIANZA
2	MEDIOS INDUSTRIALES (CAPACIDAD, VALIDACION...)	MEJORA	8	DOMINIO DEL LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS	MEJORA
3	CONDICIONES DEL PROCESO (ERGONOMIA, ORDEN, LIMPIEZA, LAY - OUT...)	SIN CONFIANZA	9	ANIMACION GERENCIAL	MEJORA
4	PRODUCTOS ENTRANTES DE PROVEEDOR	SIN CONFIANZA	10	TRATAMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES	MEJORA
5	APLICACIÓN CRITERIOS Y NORMAS PSA	CONFIANZA	11	MANTENIMIENTO DE COMPROMISOS	SIN CONFIANZA
6	APLICACIÓN SISTEMA DE VIGILANCIA Y DE AUDITORIA	SIN CONFIANZA	12	DOMINIO CARACTERISTICAS ESENCIALES	MEJORA



CONFIANZA



MEJORA



SIN CONFIANZA

Criterios de salida de PSF

- ✓ La planta proveedor respeta sus compromisos
- ✓ En el referencial PSF no hay ningún criterio en rojo y como máximo 3 en naranja (con plan de acciones robusto)
- ✓ Los planes de progreso hacen pensar que el progreso alcanzado permanecerá estable
- ✓ Las condiciones de salida se mantendrán en vigilancia del PSF durante 3 meses.

Perfil del PSF (I)

Conocimientos técnicos

- Sólidos fundamentos en las materias relacionadas con la gestión y mejora de la calidad.
- Conocimientos del sistema de producción y los procesos.
- Amplios conocimientos del producto

Dotes Personales

Perfil del PSF (II)

- Facilidad para la comunicación:
 - ✓ Sentido de persuasión
 - ✓ Animación transversal de planes de acción en el proveedor

- Ser constante al aplicar los planes de mejora

- Perseverancia en la búsqueda de los objetivos establecidos.

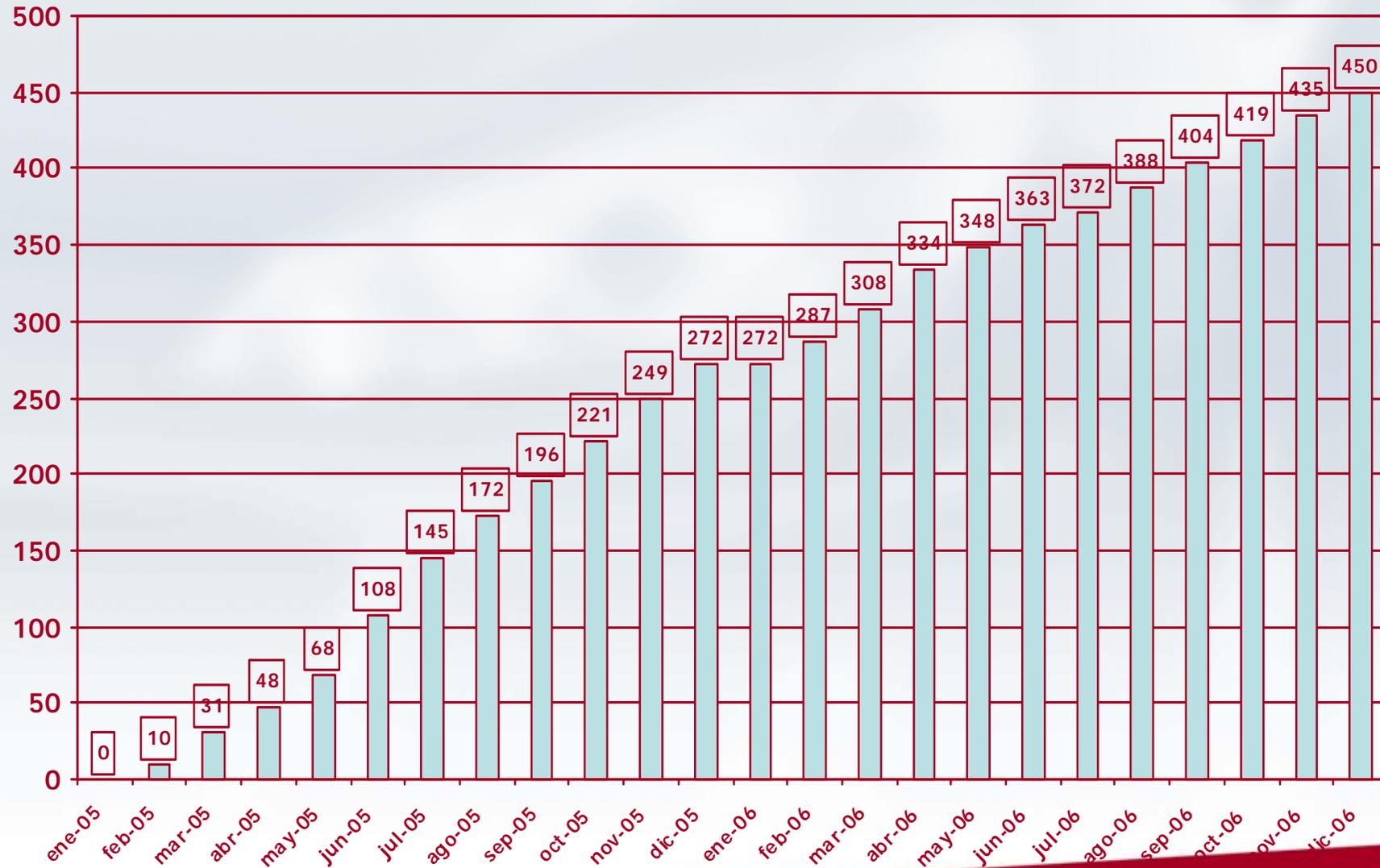
- Muy riguroso en la aplicación de los planes de acciones

Formación realizada por el PSF

NECESIDADES DE FORMACIÓN	OBTENCIÓN
AMFEC PROCESO Y PRODUCTO	 <p>100 horas de formación</p>
FUNCIONES CALIDAD (BUENAS PRÁCTICAS, AUDITORIAS DE PRODUCTO Y PROCESO)	
NORMA Y PROCESOS INTERNO DE GESTIÓN CON PROVEEDORES	
ÚTILES INFORMÁTICOS PSA (Amadeus, Cascade, Devin)	
CARACTERISTICAS ESENCIALES	 <p>50 horas de formación</p>
HERRAMIENTAS DE CALIDAD	
PLANES DE VIGLANCIA	
8D PSA	
AQF PSA	
CONTROL ESTADISTICOS DE PROCESOS	
INDICADORES DE CALIDAD	
CURSO DE EXPERTO EUROPEO EN GESTION DE LA CALIDAD POR LA EOQ (incluida la certificación)	 <p>150 horas de formación</p>

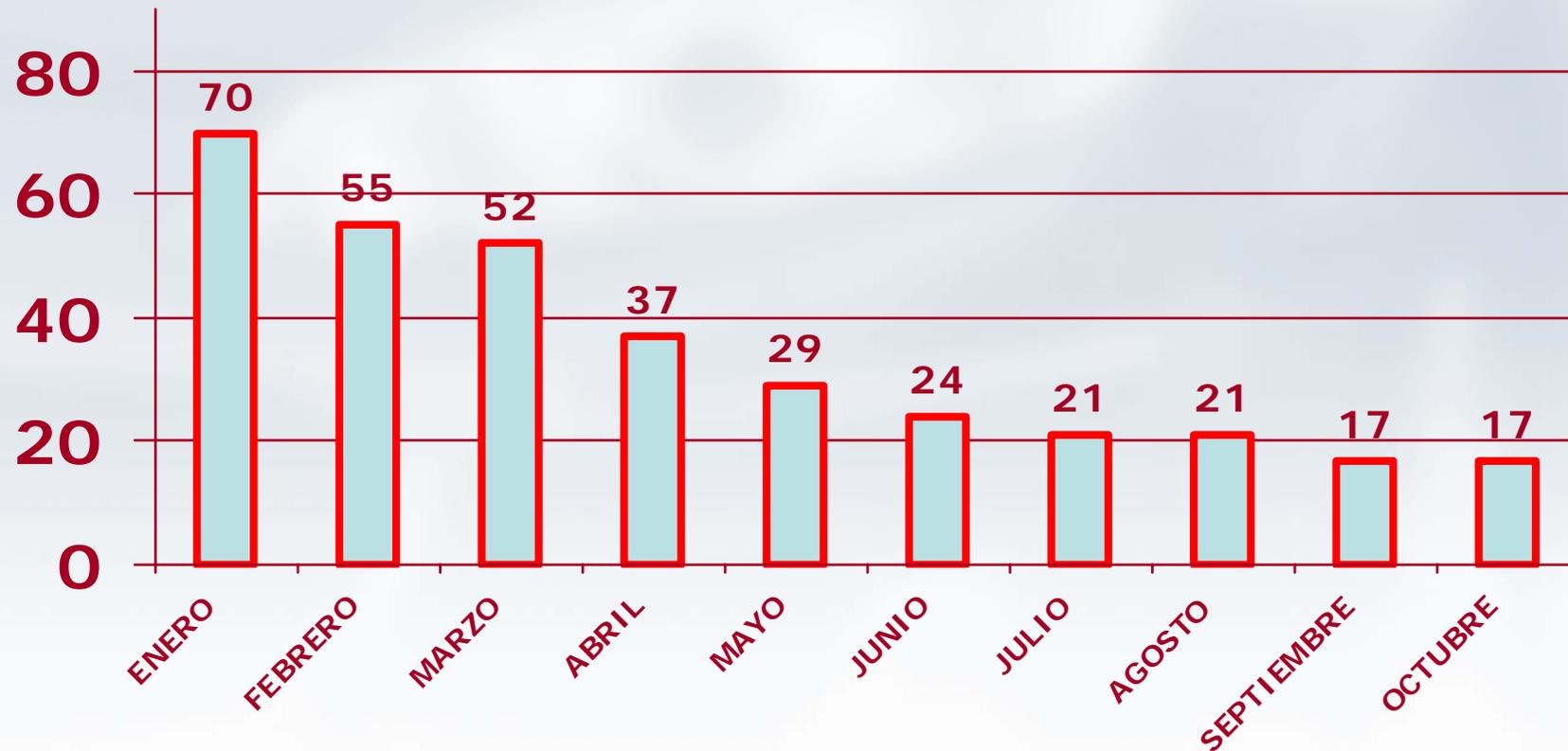
El despliegue de la misión en PSA

OBJETIVO NUMERO DE PLANTAS DE PROVEEDOR EN PSF



El resultado en PSA Madrid

EVOLUCION PPM 12 m.d.
PROVEEDORES > 1 AÑO





EXPERIENCIAS EN LA RELACION CLIENTE-PROVEEDOR

LA FUNCION PILOTO PLANTA PROVEEDOR EN PSA

Bruno Benech

Director de Calidad

PSA Peugeot Citroën Centro de Madrid