

Gestión documental en TRW Automotive España, Palau de Plegamans

TRW Automotive España, Palau de Plegamans, empresa puntera en el sector de la automoción dentro de nuestro país y proveedor preferido de empresas como SEAT, Ford, Volkswagen o PSA, inició su sistema de Calidad en el año 95, avanzando hacia la certificación en base a las normas más exigentes de este sector, como QS 9000 o VDA 6.1. Dada la diversidad de referenciales que debían aplicar, TRW entendió que disponer de una herramienta informática podría facilitar sobremanera la gestión de la documentación de dichos sistemas, tomando la decisión de apoyarse en Calitel y la empresa RTM. Con los beneficios obtenidos de esta implantación y la perspectiva de seguir avanzando, TRW está trabajando en la certificación ISO 14000 de gestión medioambiental y la readecuación del sistema de gestión de prevención y riesgos.

TRW Automotive España, Palau de Plegamans, es una empresa líder en el sector de la automoción a nivel español en la fabricación de componentes eléctricos y electrónicos. Forma parte del grupo TRW, presente en Estados Unidos, toda Europa occidental, países del Este, Asia y Sudamérica, y cuenta con otras varias delegaciones en España dedicadas a la fabricación de direcciones, sistemas de seguridad, etc. En TRW, desde sus inicios, ha estado muy arraigada la cultura de la Calidad (por otra parte imprescindible en el sector de automoción). Ser proveedor preferido de empresas como SEAT, Ford, Volkswagen, PSA, etc., obliga a ser cada vez más competitivos en servicio, costes y Calidad.

TRW Automotive España, Palau de Plegamans, inició su sistema de Calidad en 1995 con la certificación por la norma ISO 9002. Tres años más tarde esta certificación se vio ampliada con la QS 9000 y VDA 6.1, así como el FORD Q1 Award en el 2001. Las últimas certificaciones han sido por las normas ISO 9001: 2000 e ISO/TS 16949, en febrero del presente año 2002.

Para el periodo 2002-2003, TRW se ha propuesto certificar su sistema de gestión medioambiental por la norma ISO 14000, así como readecuar su sistema de gestión de prevención y riesgos.

Problemática

La diversidad de sistemas (Calidad, medio ambiente, riesgos, etc.) presentes en TRW creó la necesidad de disponer de una herramienta informática. TRW buscaba una solución que le permitiera organizar toda la documentación de manera sencilla y útil, que asegurara su presencia en los puestos de trabajo necesarios, que agilizará el proceso de aprobación, etc. En resumen, gestionar toda la documentación reduciendo de manera significativa la burocracia presente (excesiva gestión mediante papel), así como los riesgos de error y los costes de gestión.



El Gerente de TRW junto a Pau Delgado, Técnico en Sistemas de Calidad de RTM

Futuras ampliaciones persiguiendo la mejora continua

Calitel dispone de varios módulos: Doc, Conform, Calibra, Person y Audit. Cada uno de ellos cubre necesidades concretas. Después de haber implantado el módulo de gestión documental (Doc), TRW está estudiando implantar el módulo Conform, para gestionar las incidencias y no conformidades, así como las acciones que se derivan de las mismas.

El módulo Conform permite el estudio en tiempo real de los costes de la no Calidad, pudiendo plantear acciones a realizar para conseguir su disminución de forma muy significativa.

A continuación se recogen algunos ejemplos de utilización práctica desarrollados en TRW.

Documentación de los procesos productivos

Cada proceso de producción dispone de diversos documentos asociados a este (AMFE, plan de control, de mantenimiento preventivo, etc.). Mediante Calitel toda la gestión documental de los procesos de producción se lleva de manera mucho más controlada. Ante modificaciones del documento maestro del proceso (por ejemplo plano de cliente) la adecuación de todos los demás documentos derivados es segura, por lo que la planificación de Calidad es cien por cien eficiente incluso en fase de cambio de proceso. El despliegue de la cadena de modificación de documentos puede llegar al detalle de que el responsable de fabricación de un turno de trabajo puede ser notificado en su propio pc si una pauta de trabajo en particular está pendiente de modificarse a corto plazo y como debe actuar en fase accidental, y todo de manera automática.

Informes 8D

El "Informe 8D" es una herramienta de gestión de no conformidades. Si en vez de ser considerado como un registro se le da trato de documento (requiere validaciones en ciertas fases, se trata por un equipo multidepartamental, etc.) a través de Calitel se puede mejorar el tiempo medio de cierre de estos.

Actualmente TRW conoce a tiempo real la fase en que se encuentra cada informe, especialmente las actividades pendientes a realizar por parte de los responsables nominados y para cada uno de ellos.

El resultado de la mencionada automatización es que se han mejorado los plazos de implantación de acciones preventivas, la correcta evaluación de su eficacia, y la involucración multidepartamental. Esto implica mejora en la eficiencia de las operaciones y fiabilizar el histórico de los productos y los procesos. A medio plazo el cliente percibe un salto cualitativo en los productos existentes y en los lanzamientos, contribuyendo todo ello indudablemente a la mejora de su satisfacción, el objetivo final.

Panel de consulta de Calitel Doc

A través del panel de consulta de Calitel Doc cada usuario accede a:

- Los documentos vigentes que necesita para su trabajo diario.
 - Los documentos públicos que afectan a toda la empresa (notas, avisos, etc.).
 - Los documentos pendientes de remitir el acuse de recibo, y que, por lo tanto, aún no ha consultado.
 - Sus "tareas" pendientes: aquellos documentos en los que está involucrado en su ciclo de vida (redacción, verificación o aprobación).
Mediante esta sencilla pantalla y su gran facilidad de uso se consigue un rápido aprendizaje del programa por parte de cualquier persona de la organización.
Cada usuario dispone de su propio panel, al que puede decidir acceder de las siguientes maneras:
- Para consultar un documento que necesita para su trabajo.
 - Porque le ha llegado a su correo electrónico un aviso que tiene que entrar a su panel (a consultar un nuevo documento difundido, a realizar alguna fase del ciclo de vida de un documento, etc.). Este mail lo genera Calitel de forma automática.

Toma de decisión

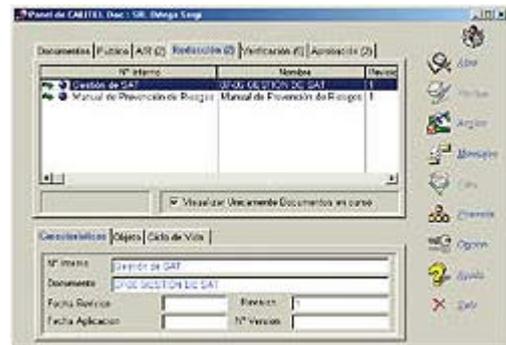
Para solucionar la situación mencionada anteriormente, TRW inició la tarea de seleccionar un software que cumpliera con sus expectativas: ser funcional, fácil de utilizar por cualquier persona de la organización, sencillo de implantar y, sobre todo, poder ser utilizado para cualquier tipo de documento de TRW (Calidad, medio ambiente, riesgos, etc.).

Después de realizar el proceso de selección de softwares, TRW escogió la herramienta que más satisfacía las necesidades anteriormente planteadas. En palabras del Gerente y anterior Responsable de Calidad de TRW, Antoni Sanz, "finalmente decidimos apostar por Calitel, una herramienta distribuida por RTM Calidad y Formación. Fue la solución que mejor se adaptaba a nuestras necesidades".

Como continúa Antoni Sanz, "en la compra de este producto buscábamos algo más que la pura solución informática, buscábamos una organización que nos inspirara seguridad de una implantación fiable y acorde a nuestras necesidades. Alguien que hablara el mismo lenguaje que nosotros y no catálogos informáticos. RTM cumpliría perfectamente estos requisitos".

RTM es una empresa que dispone de una dilatada experiencia en asesoría en sistemas de gestión de la Calidad (ISO 9000, ISO/TS 16949, etc.) y en formación en empresa, imprescindible para la puesta en marcha del proyecto.

Otro factor clave que jugó a favor de implantar Calitel fue que se trata de un producto desarrollado por la empresa LKS, del grupo MCC (Fagor, Eroski, etc.), al que TRW ya conocía por sus proyectos de montaje de maquinaria de algunas de las líneas de producción presentes en la empresa. Además, y por aquel entonces, Calitel ya contaba con más de 100 implantaciones realizadas en empresas de varios sectores, siempre con resultados muy positivos.



Muestra del panel de Calitel Doc

Mejoras obtenidas en TRW

A través de la automatización de las actividades relacionadas con los sistemas de gestión (Calidad, medio ambiente y riesgos), se ha mejorado de forma inmediata la confianza en el uso de documentos y la disponibilidad de más horas efectivas de trabajo por parte de toda la organización.

En palabras del Responsable de Calidad de TRW, Raúl Torrents, "cada departamento utiliza Calitel para elaborar y acceder a sus propios documentos. Y para aquellos documentos en los que intervienen en su elaboración- revisión- aprobación varias personas de diferentes departamentos, el proceso está automatizado sin papeles. Los gestores de documentos disponen ahora de mucho más tiempo para trabajar en las operaciones industriales".

La gestión mediante papeles está desapareciendo en TRW. Raúl Torrents comenta que "Calitel era la herramienta necesaria para implantar la filosofía de cero papeles que TRW perseguía. Las personas de la organización prefieren consultar a través de su pc los documentos en vigor, primero por la sencillez que presenta Calitel, y segundo por la seguridad de trabajar con las versiones vigentes de todos los documentos".

Asimismo, Raúl Torrents añade "como puntos clave destacaría tres: disponibilidad segura de la versión válida de todo documento en el puesto de trabajo necesario, facilitar el trabajo a los gestores de documentación liberándoles horas, y finalmente adecuarse totalmente a la estructura de documentación ya existente".

Antoni Sanz

Gerente

TRW Automotive España

Pau Delgado

Técnico en Sistemas de Calidad

RTM Calidad y Formación, S.L.