LA CALIDAD EN LA CADENA DE RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

Por:
J.Merino

Informació n General 2000

Productos

GRUPO ANTOLIN

MECANISMOS
Elevalunas
Eléctricos
Electrónicos
Manuales
Cerraduras
de Puerta
de Asiento

TECHOS
Función Techo

PANELES DE INSTRUMENTOS

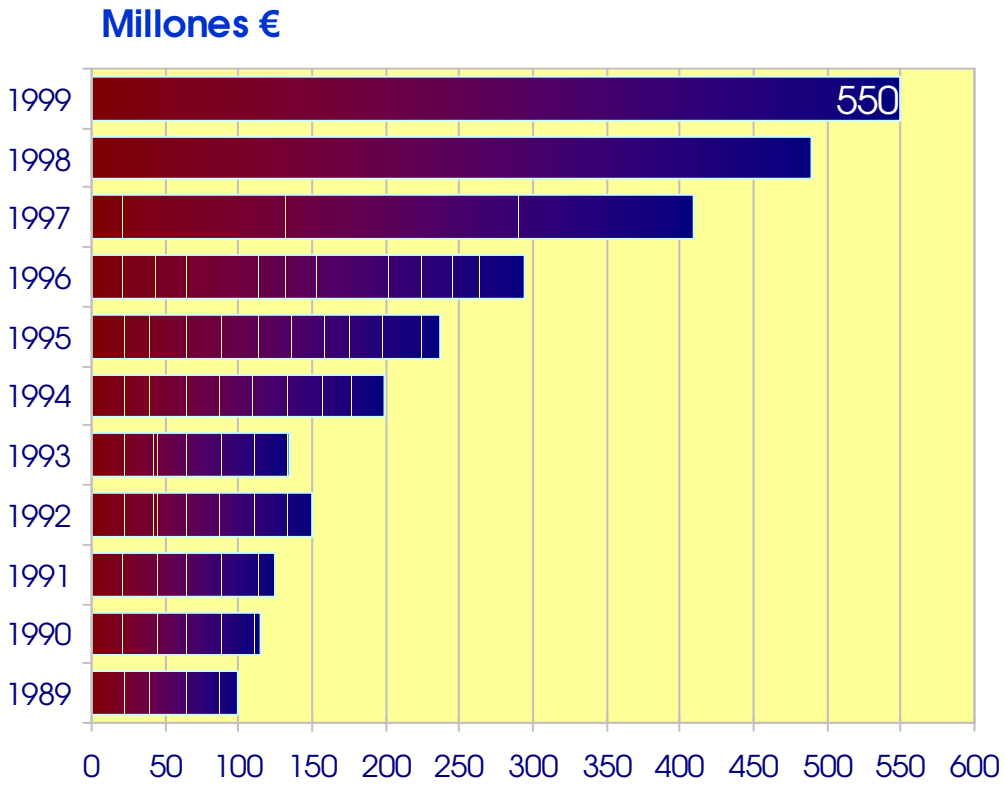
BANDEJAS PIEZAS DE PLÁSTICO INSONORIZANTES

ASIENTOS
Asientos completos
Fundas
Armaduras

PANELES DE PUERTA
Función Puerta

Volumen de Negocios

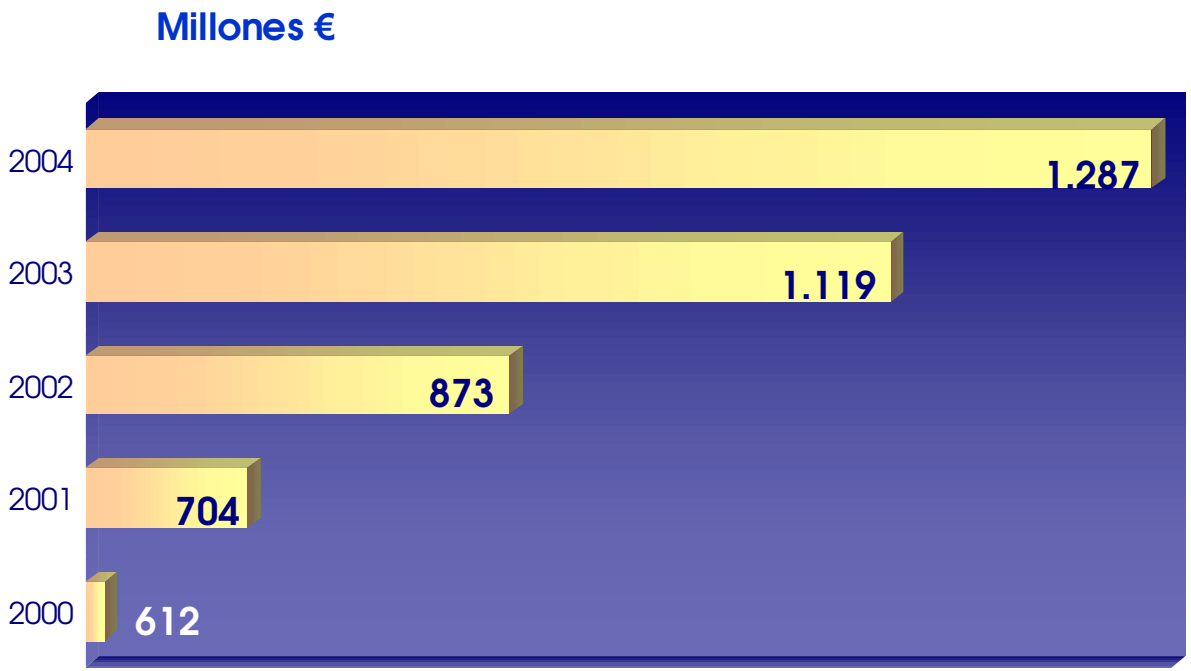
Evolución del volumen de negocios del Grupo



1 € = 166,386 Pts.

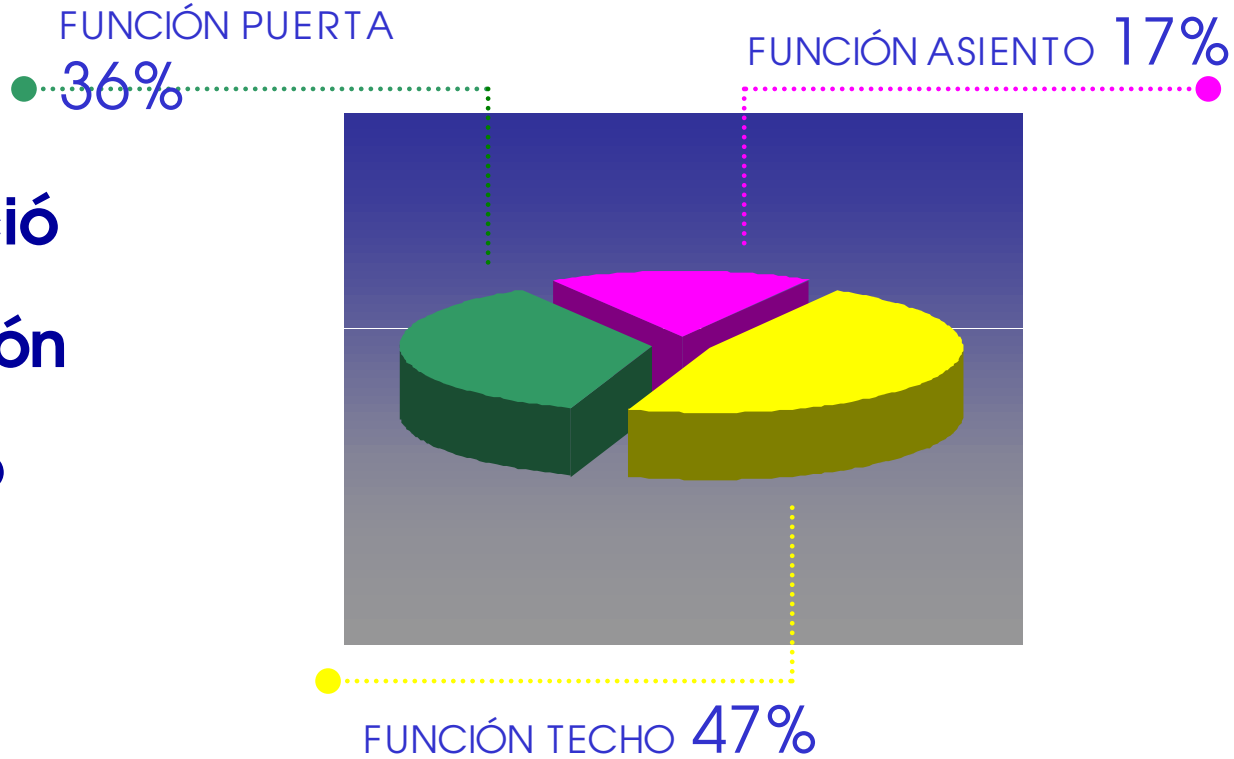
Volumen de Negocios

Previsiones de evolución del volumen de Negocios de Grupo Antolin



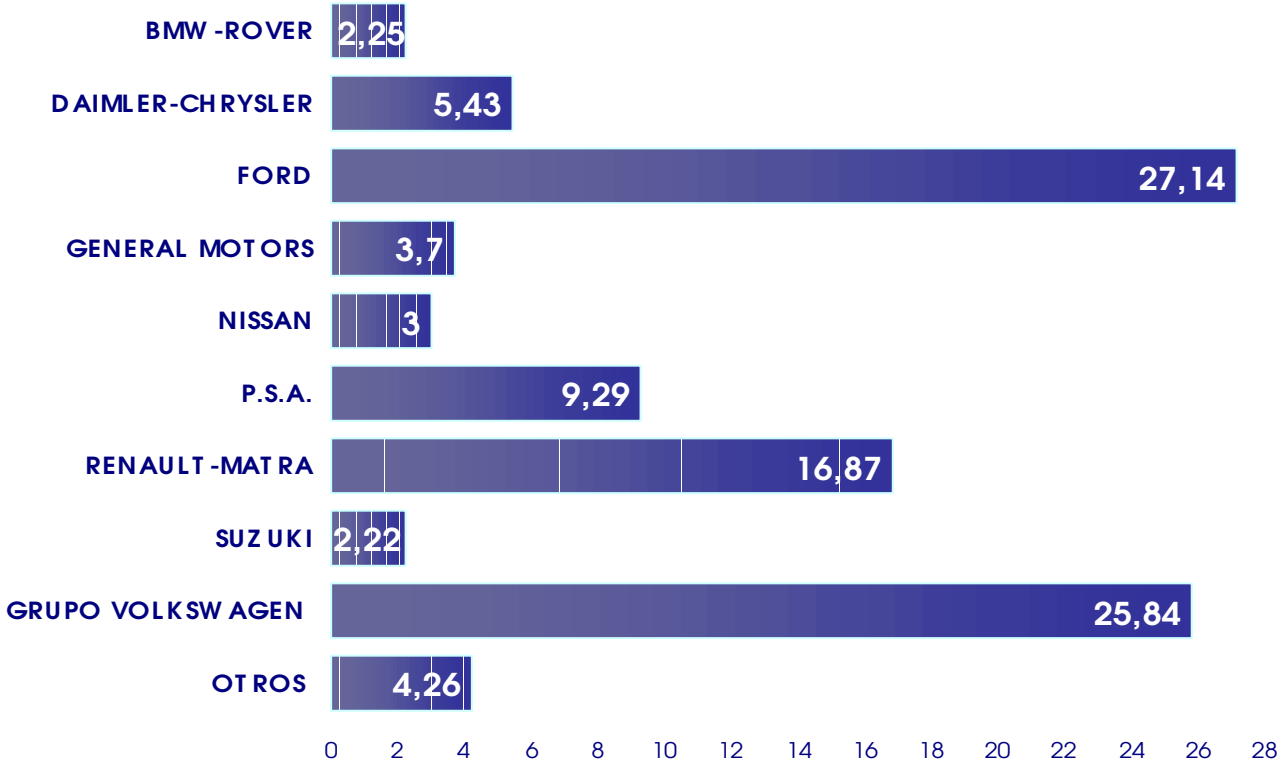
1 € = 166,386 Pts.

Distribución de la facturación por Producto 2000



Facturación por Cliente

Distribución de la facturación por cliente 2000



Implantación Mundial

Plantas Productivas

PORTUGAL
- Vila Nova de Cerveira

REINO UNIDO
- Kent

ESTADOS UNIDOS
- Kentucky

FRANCIA
- Henin Beaumont
- Roche La Molière
- Rupt

REPÚBLICA CHECA
- Chrastava

ALEMANIA
- Munich

COREA DEL SUR
- Ulsan

TURQUÍA
- Bursa

INDIA
- Pune
- Madras

SUDÁFRICA
- Port Elizabeth

BRASIL
- Caçapava

TAILANDIA
- Bangkok

ESPAÑA
- Burgos
- Barcelona
- Valencia
- Valladolid
- Jaén

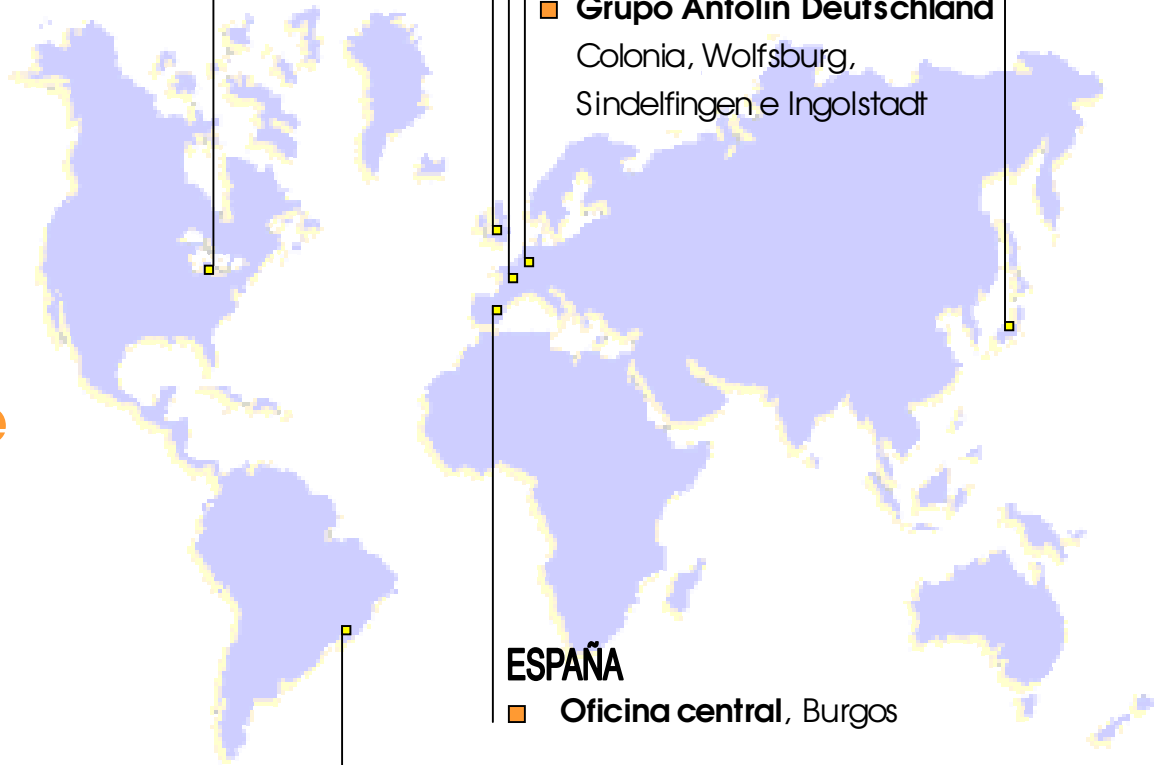
ARGENTINA
- Córdoba

MÉXICO
- Silao

COLOMBIA
- Medellín

Implantación Mundial

Oficinas Técnico Comerciales



ESTADOS UNIDOS

- **Grupo Antolin North America** Detroit

REINO UNIDO

- **Grupo Antolin UK** - Londres y Birmingham

FRANCIA

- **Grupo Antolin France** - Paris

ALEMANIA

- **Grupo Antolin Deutschland** Colonia, Wolfsburg, Sindelfingen e Ingolstadt

JAPON

- **Grupo Antolin Japan** - Tokio

ESPAÑA

- **Oficina central**, Burgos

BRASIL

- **Grupo Antolin Sudamérica** Sao Paulo

Implantación Mundial

Presencia Global

- Oficinas Técnico - Comerciales
- Logística
- Asientos
- Guanecido Interior
- Mecanismos
- Inyección plásticos
- En proyecto

PORTUGAL
- Vila Nova de Cerveira

REINO UNIDO
- **Grupo Antolin UK** - Londres y Birmingham
- Kent

ESTADOS UNIDOS
- **Grupo Antolin North America** Detroit
- Kentucky
- Wayne

FRANCIA
- **Grupo Antolin France** - Paris
- Henin Beaumont
- Roche La Molière
- Rupt
- Sandouville

REPÚBLICA CHECA
- Chrastava
- Mlada Boleslav

JAPÓN
- **Grupo Antolin Japan** - Tokio

ALEMANIA
- **Grupo Antolin Deutschland** -Colonia, Wolfsburg, Sindelfingen e Ingolstadt
- Munich
- Saarlouis
- Sachsen

COREA DEL SUR
- Ulsan

TURQUÍA
- Bursa

INDIA
- Pune
- Madras

TAILANDIA
- Bangkok

SUDÁFRICA
- Port Elizabeth

BRASIL
- **Grupo Antolin Sudamérica** Sao Paulo
- Caçapava
- Curitiba

ESPAÑA
- **Oficina Central**,
- Burgos
- Burgos
- Barcelona
- Valencia
- Valladolid
- Jaén
- Pamplona
- Vitoria

ARGENTINA
- Córdoba

MÉXICO
- Silao
- Puebla
- Hermosillo

COLOMBIA
- Medellín

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

EL CAMBIO

La GLOBALIZACIÓN de los mercados.

El avance tecnológico.

La competencia.

La Ecología y el Medio Ambiente.

Los derechos del consumidor.

Los cambios culturales.

Las nuevas formas de la gestión empresarial.

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

UN NUEVO ESCENARIO

ANTES:	AHORA:
Piezas o conjuntos, planos, especificaciones.	Funciones, Sistemas, Tecnología. Innovación.
Proveedor pilotado.	Proveedor piloto.
Lanzamientos: 4años.	Lanzamientos: 2años.
Stock de seguridad.	Justo a tiempo.

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

BASES DE RELACIÓN C-P

ANTES

Compromisos contractuales

Calidad concertada

Fabricación conducida

Control de calidad

LA CALIDAD EN LAS RERLACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

BASES DE RELACIÓN C-P

AHORA

- **PARTENARIADO** (Confianza)
- **PREVENCIÓN** (Hacer bien a la primera)
- **AUTOCONTROL** (El que hace es responsable de sus resultados)

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD TOTAL

Prioridades básicas: LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE y LA EFICIENCIA ECONÓMICA.

Los Sistemas: EL GOBIERNO DE LOS PROCESOS y LA MEJORA CONTINUA.

Las condiciones: EL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN y LA ADHESIÓN DE LAS PERSONAS.

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE PROVEEDOR

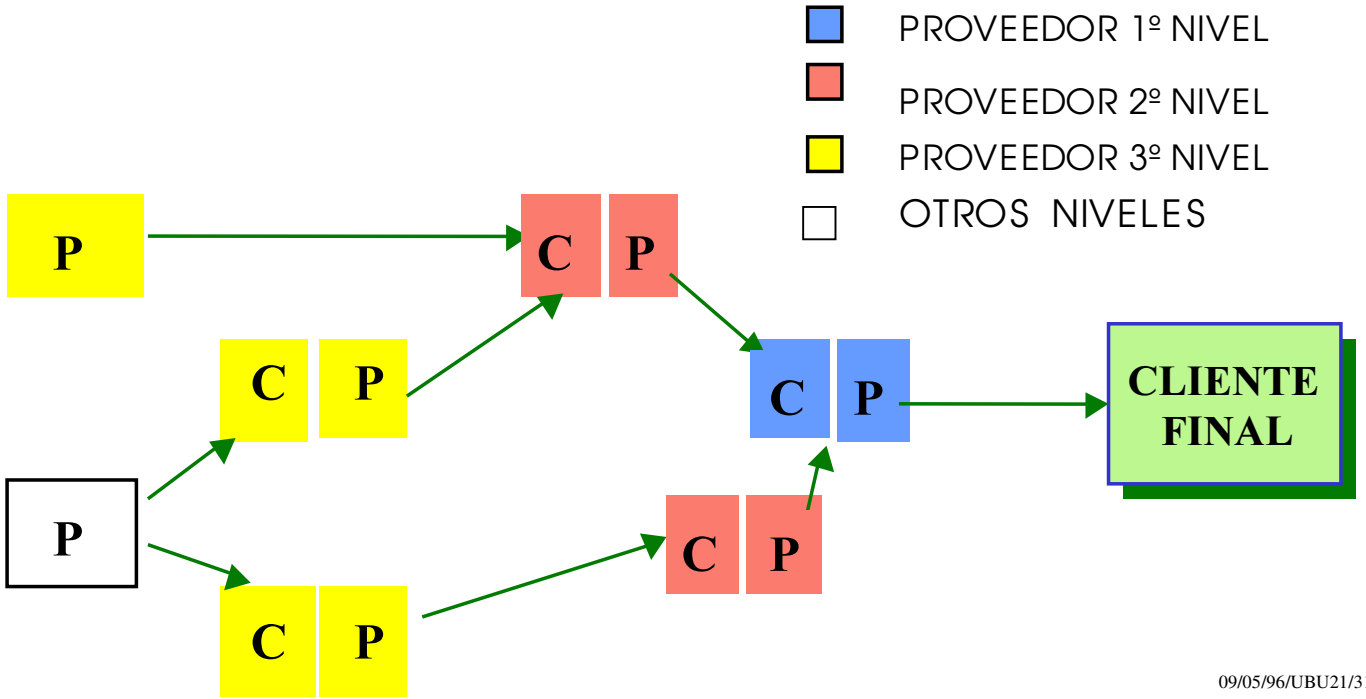
LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

La Satisfacción de las necesidades y expectativas de los Clientes en Calidad, Precio y Plazo, es la condición "sine qua non" para conseguir los objetivos del negocio (D. Walker)

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE -PROVEEDOR

CADENA DE RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

- EL CLIENTE FINAL ORIENTA EL SENTIDO DE LAS RELACIONES C-P



09/05/96/UBU21/311296

EL PARTENARIADO

Se funda en :

LA CONFIANZA:

- **Aseguramiento de la Calidad** (ISO 9000, EAQF, etc)
- **Supresión de Controles** de Recepción
- **Eliminación de Stocks** intermedios
- **Transparencia** sistemas de información

LA PARIDAD:

- **Relación equitativa**
- **Participación en grupos** de mejora
- **Reparto equitativo de los beneficios** de la mejora

ASOCIACIÓN PARA LA INNOVACIÓN:

- **Participación en los Equipos de Proyecto**

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

CONDICIONES PARA SER PROVEEDOR

Calificación Proveedor "A"(Aseguramiento de la Calidad).

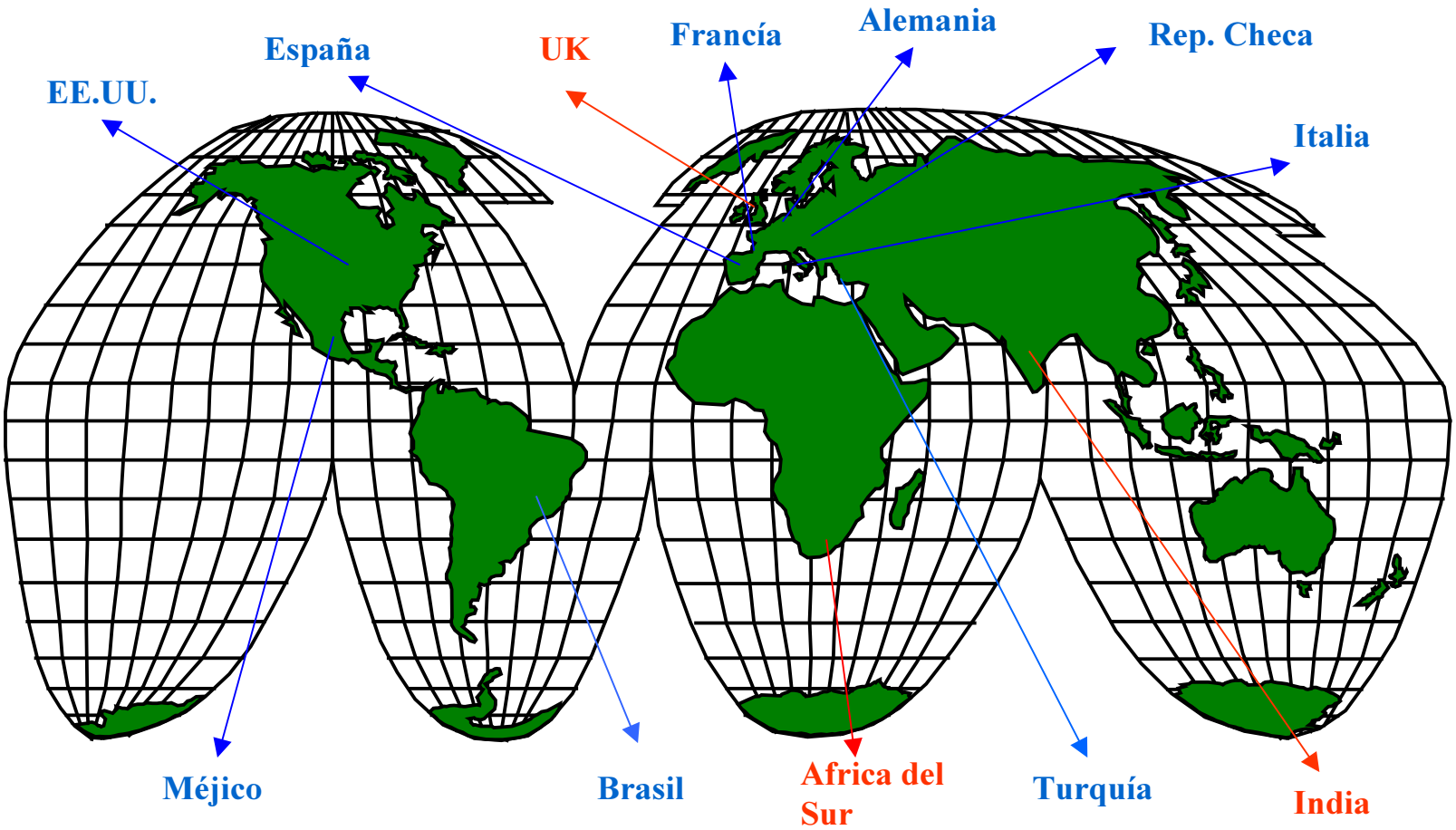
Asumir una Filosofía de Calidad Total.

Identificar sistemas de Gestión con el Cliente.

Llegar a una relación de Partenariado

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE -PROVEEDOR

GLOBAL SOURCING (Distribución LPU)



VECTORES DE EVALUACIÓN

1. **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

   (Referenciales ISO9001/2, QS9000, EAQF, ó VDA6)

2. **COMPETITIVIDAD EN LOS COSTOS** (benchmarking)

3. **JUSTO A TIEMPO** (Semanal → Diario → Síncrono.)

4. **APTITUD** (Tecnológica, industrial, económica, CT, etc.)

CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES

- **DESARROLLO:**

  DE = Proveedores con capacidad para Desarrollo.
  ND= Proveedores no Desarrollo.
  NF = Proveedores de Servicios.

- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:**

  Proveedores "A" (Puntos>90) = APTO
  Proveedores "B" (90>Puntos>80)=Plan de Acción
  Proveedores "C" (80>Puntos) = Eliminar

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

OBJETIVOS DE COMPETITIVIDAD

CALIDAD

SERVICIO

PRECIO

+

INNOVACIÓN

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

COLABORACIÓN CON PROVEEDORES

La colaboración con proveedores tiene que permitirnos:

INGENIERÍA SIMULTÁNEA

TRANSPARENCIA (Comunicación)

CREDIBILIDAD Y CONFIANZA

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENT-PROVEEDOR

NUEVOS PRODUCTOS

EQUIPO DE PROYECTO

Director de Proyecto

- D. Desarrollo de Producto
- D. Investigación
- Planta productora
- Central de Compras
- .....
- Proveedor Seleccionado

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

FORWARD SOURCING

- Es un proceso para la elección de proveedor en una fase muy temprana del desarrollo de un producto.
- Se integra en el Equipo de Proyecto asegurando una información en tiempo real.
- Se apoya en un grupo transversal en el que participan:

  Compras, Gestión de Materiales, D. Calidad, D. Producto, D. Proyecto y D.E.F.
- Utiliza la Organización mundial de GLOBAL SOURCING (LPU y TPD).

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

ETAPAS DEL FORWARD SOURCING

1ª.- Identificación de necesidades de compra:

Conceptos, croquis, volumen estimado, COST BOOK, plazos etc.

2ª.- Búsqueda de proveedores:

Nivel mundial (LPU), base de datos centralizada,Ingeniería, etc.

3ª.- Evaluación de ofertas.

4ª.- Recomendación (Comité FORWARD SOURCING).

5ª.- NOMINACIÓN del proveedor (Central de Compras)

.

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

CALIDAD-PREVENCIÓN

	Trabajo en grupo con proveedor.
	Simulación, Modelización.
DISEÑO ROBUSTO	Métodos Taguchi.
	Q.F.D.
	A.M.F.E.
PROCESO FIABLE	Aptitud de Medios (Cpk).
	Auditorías periódicas.

SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN EL DESARROLLO

El proveedor implicado en el desarrollo de un producto debe realizar los pasos siguientes:

1. Planificación del desarrollo
2. Dossier del producto
3. Muestras iniciales
4. Validación de muestras
5. Validación del proceso de fabricación
6. VALIDACIÓN FINAL

SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRODUCCIÓN

El proveedor que fabrica y suministra proporcionará:

- CERTIFICADO DE CALIDAD con cada lote.
- REGISTROS demostrativos del cumplimiento del Sistema de Aseguramiento.
- Permiso para AUDITORÍAS del cliente.
- Sistema de TRAZABILIDAD

LA CALIDAD EN LAS RELACIONES CLIENTE-PROVEEDOR

RESUMEN

En la CADENA CLIENTE-PROVEEDOR, la CALIDAD se garantiza mediante:

1. SELECCIÓN rigurosa de los proveedores.
2. TRABAJO EN GRUPO en DISEÑO y PROCESO.
3. Sistemas certificados de ASEGURAMIENTO.
4. Relación de PARTENARIADO.
5. CALIDAD TOTAL en cliente y proveedor.