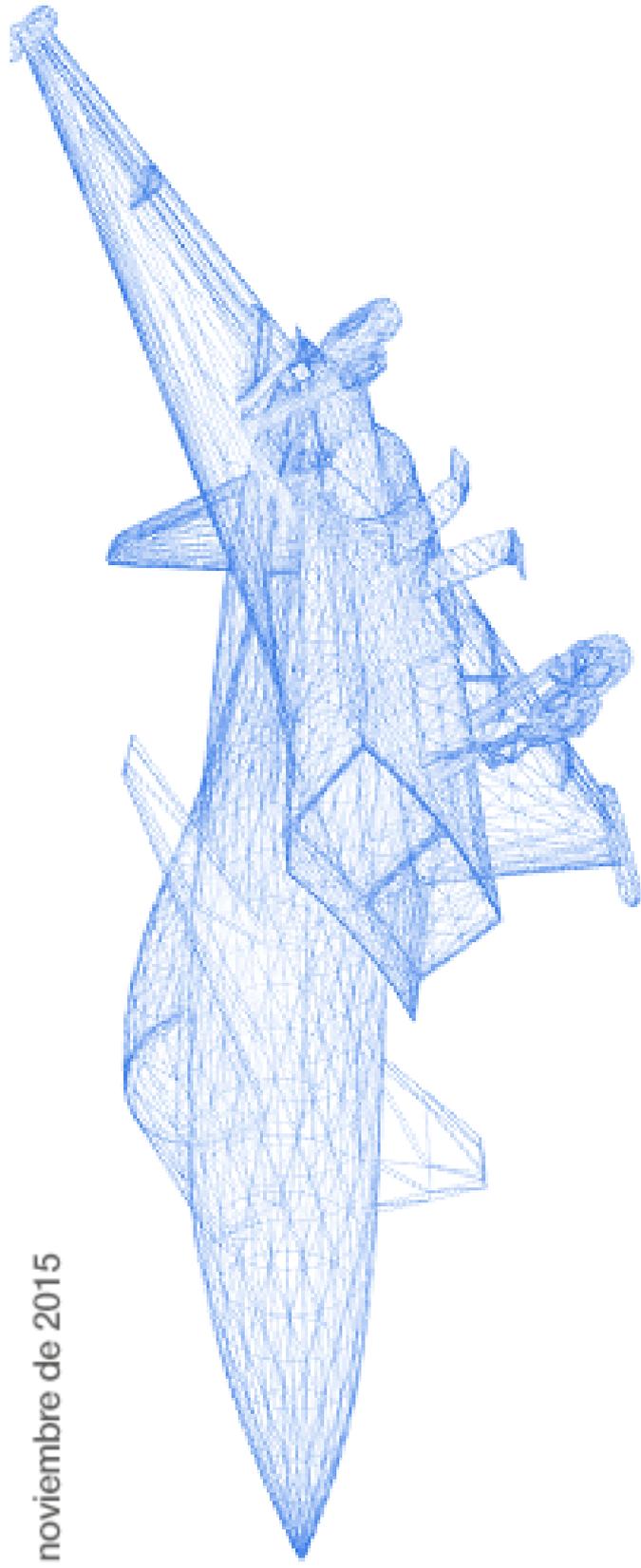
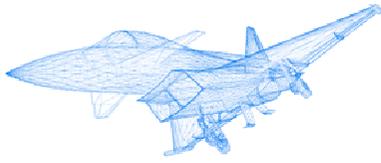


Jornada
**Modelos organizativos
de la función calidad
en el sector aeroespacial**

AIRBUS GETAFE. 3 de noviembre de 2015



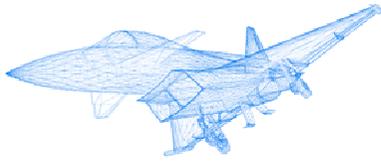


Presente y futuro de la función Calidad

Antonio Padín

Director de Calidad de Military Aircraft

Airbus Defence & Space (Grupo Airbus)

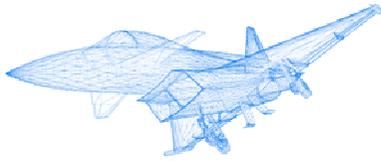


Un poco de historia

Evolución – Resumen



Etapa	Concepto	Finalidad
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"> •Satisfacer al cliente. •Prevenir errores. •Reducir costes. •Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> •Satisfacer tanto al cliente externo como interno. •Ser altamente competitivo. •Mejora Continua



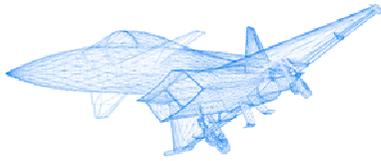
1950-1990

- **Cumplir** los estándares y procedimientos definidos.
- Invertir tiempo y dinero para conseguir **mejorar la calidad**.
- Considerar a la calidad como **responsabilidad de unos pocos**
- **Detectar los errores** producidos en el proceso

2000...

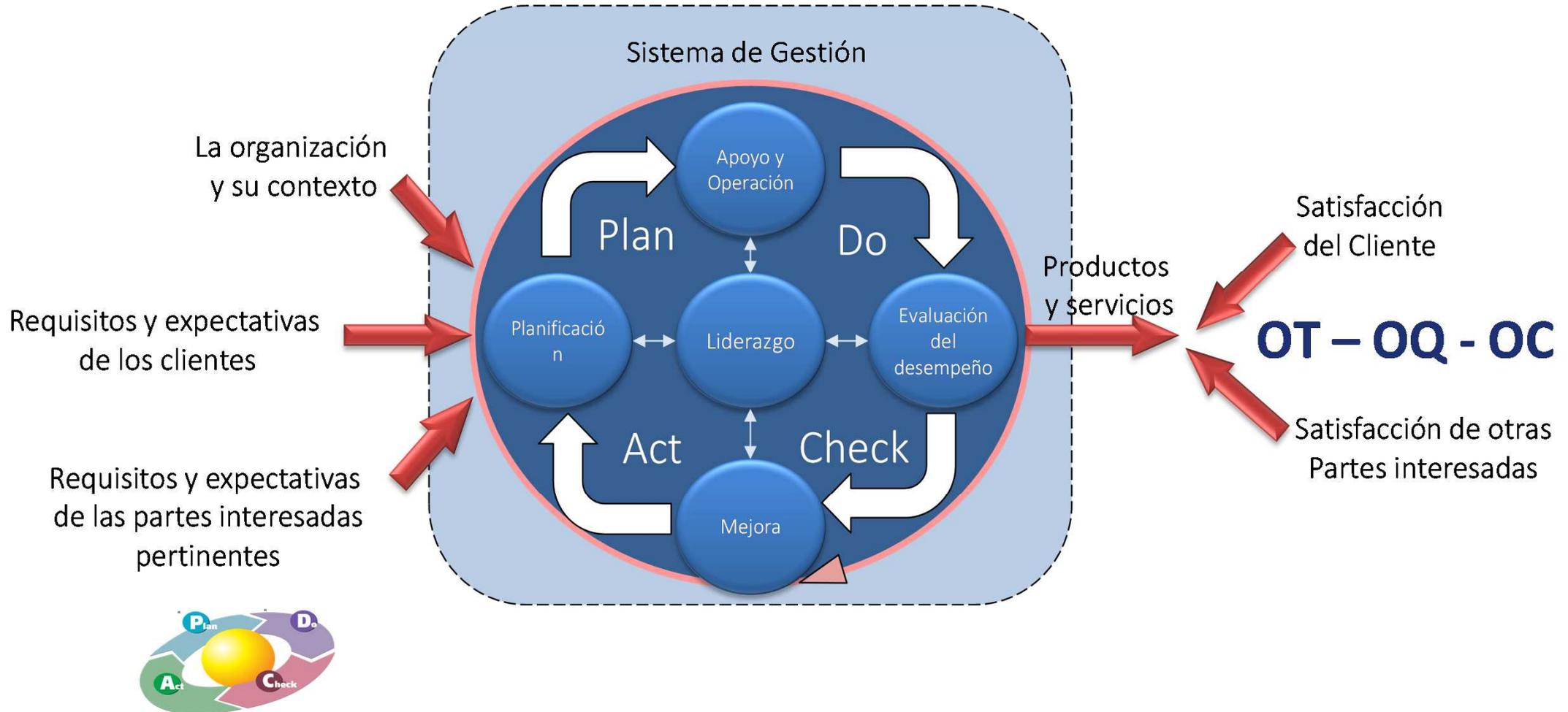
- Satisfacer las **expectativas del cliente**.
- **Ahorrar** tiempo y dinero haciendo las cosas con calidad.
- **La calidad es responsabilidad de todos**.
- Evitar los errores, haciendo **las cosas bien a la primera**

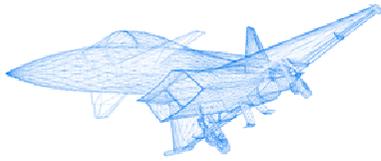




Calidad

Sistema de Gestión





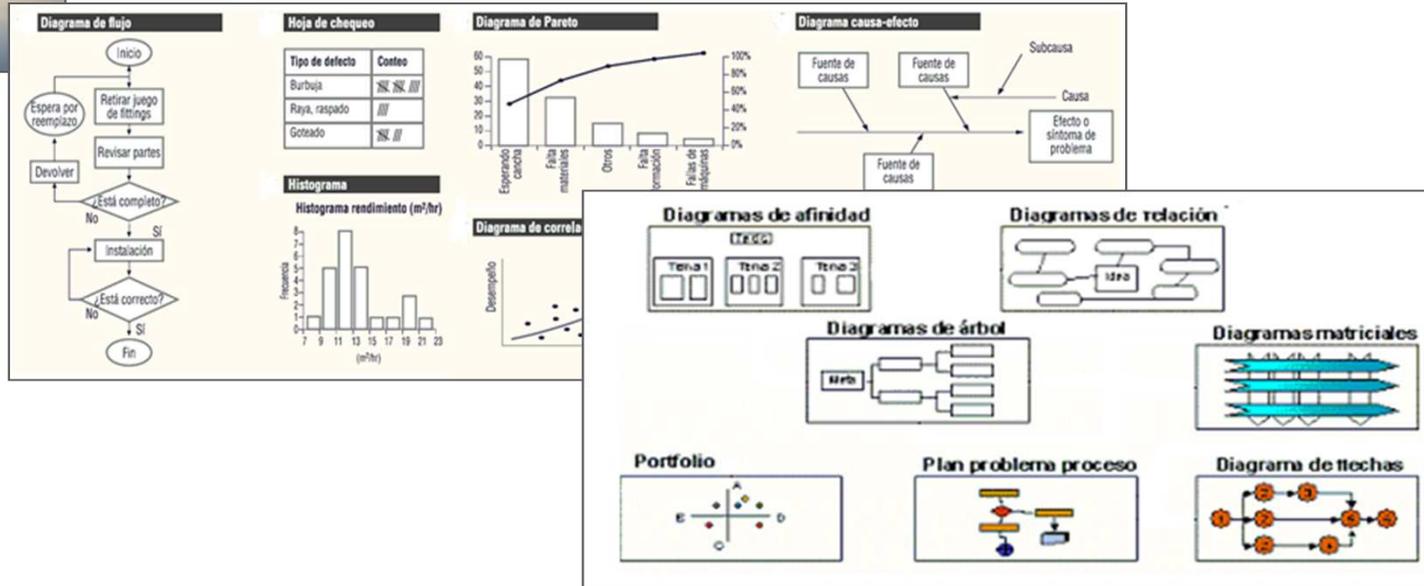
Herramientas de Calidad

Sistema de Gestión

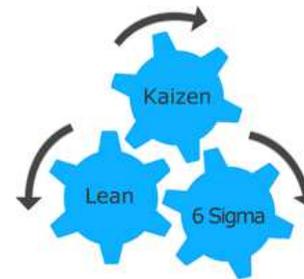
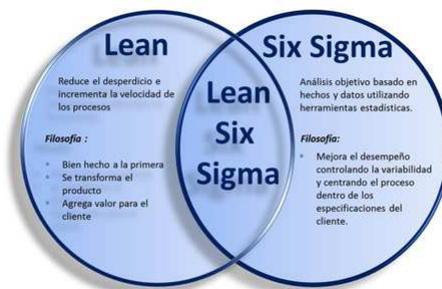
Brainstorming

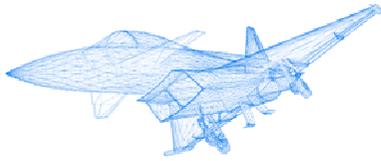


Herramientas básicas

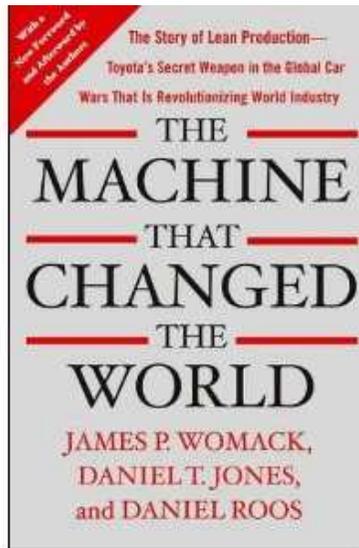


Herramientas de gestión

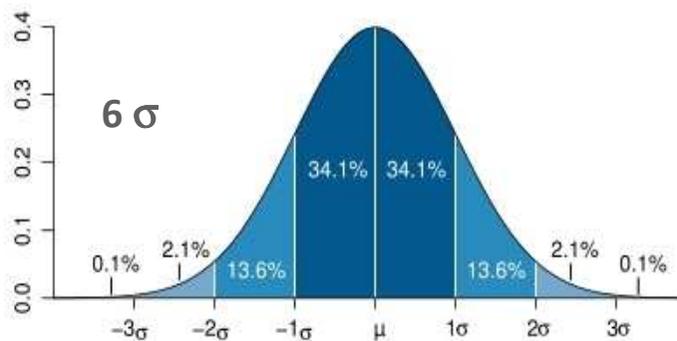


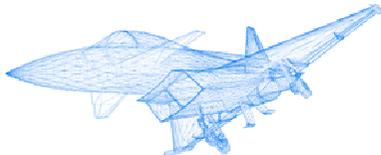


Otras Metodologías - Publicaciones



LEAN



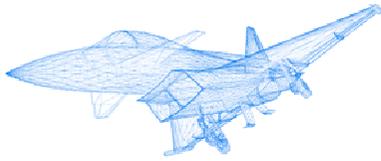


Calidad

Normas y Regulaciones

 <p>International Organization for Standardization</p>  <p>INTERNATIONAL AEROSPACE QUALITY GROUP</p>	<p>ISO 9001</p> <p>9100 9110 9120 9115</p>	 <p>AQAP 2110 AQAP 2120 AQAP 2130 AQAP 2131 AQAP 2210 AQAP 2310</p>	 <p>MINISTERIO DE DEFENSA</p>  <p>PECAL 2110 PECAL 2120 PECAL 2130 PECAL 2131 PECAL 2210 PECAL 2310</p>
--	---	---	---

 <p>GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE FOMENTO</p>  <p>AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AEREA</p>	 	  	<p>Parte 21 Parte 145 Parte 147 Parte 66 Parte M EMAR/PERAM 21 EMAR/PERAM 145 EMAR/PERAM 147 EMAR/PERAM 66 </p>	
--	--	--	---	--



Hacemos productos de Calidad, tenemos metodologías, herramientas, normativa, pero...

- Con un elevado Coste de Calidad
- Con grandes Costes de No Calidad

porque:

La Calidad no es asumida como una prioridad real
(la “entrega” es lo que prima)

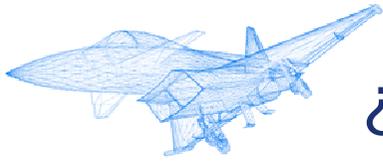
Existe falta de responsabilidad en la calidad

Falta de aptitudes y formación

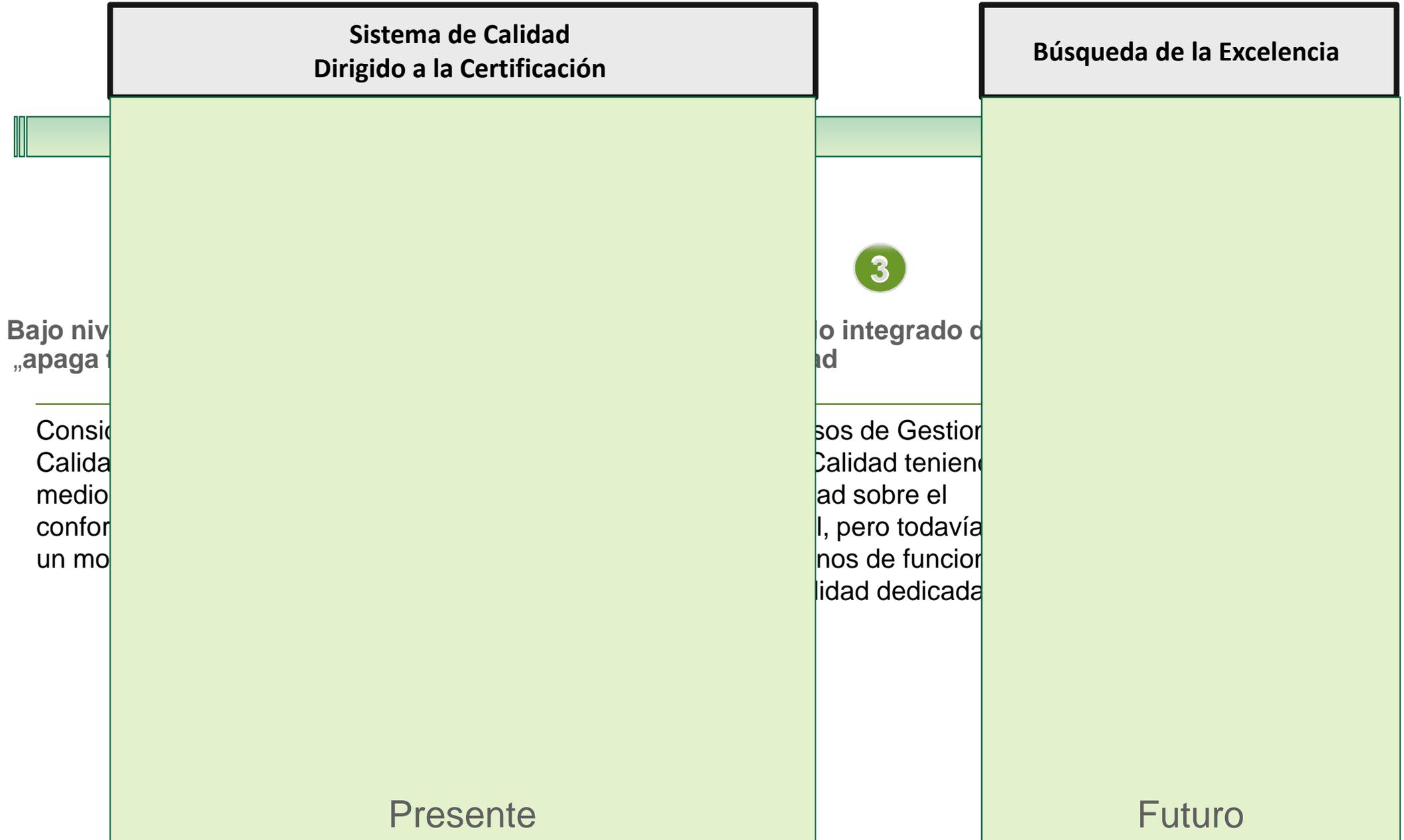
Los costes y los impactos de la no calidad no son visibles a los empleados

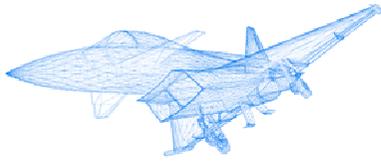
El Sistema de Gestión de la Calidad se ve como un tema complejo y que aporta bajo valor.

Se valora más “los heroicos apagafuegos” que una prevención eficaz



¿Dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos?





Vision y Estrategia de la Calidad

Vision de la Calidad

Ofrecemos productos y servicios de calidad de clase mundial a través de hacer las cosas **bien a la primera**, dentro de una cultura proactiva de **prevención y mejora continua**. De esta manera podemos exceder las expectativas, generar lealtad en el **cliente** y establecer la **calidad como una ventaja competitiva**.

Estrategia de Calidad

Cliente

- Escuchar, respetar las opiniones del cliente y comprometerse.

Personas

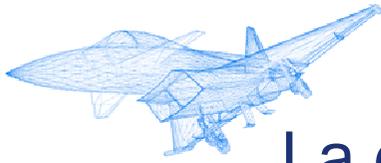
- Construir una cultura y capacidad de Calidad para
 - Cuidar de las cosas de manera sencilla y simple
 - Actuar de una forma orientada y focalizada hacia el Cliente
 - Compartir las mejoras prácticas y lecciones aprendidas
- Reforzar Liderazgo, Compromiso y la Capacitación personal.

Procesos

- Construir la calidad a través de nuestros procesos
- Asegurar una planificación detallada y en tiempo, preventiva y con control de procesos
- Mejora continua

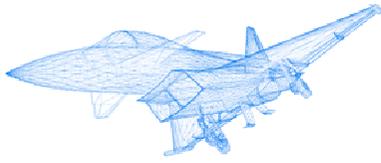
Suministradores

- Integrar a suministradores como una extensión de nuestra Estrategia de Calidad

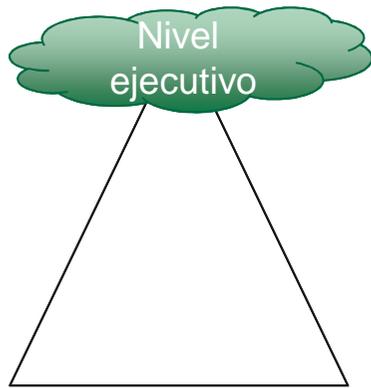


La gestión de la Calidad basada en cuatro pilares:

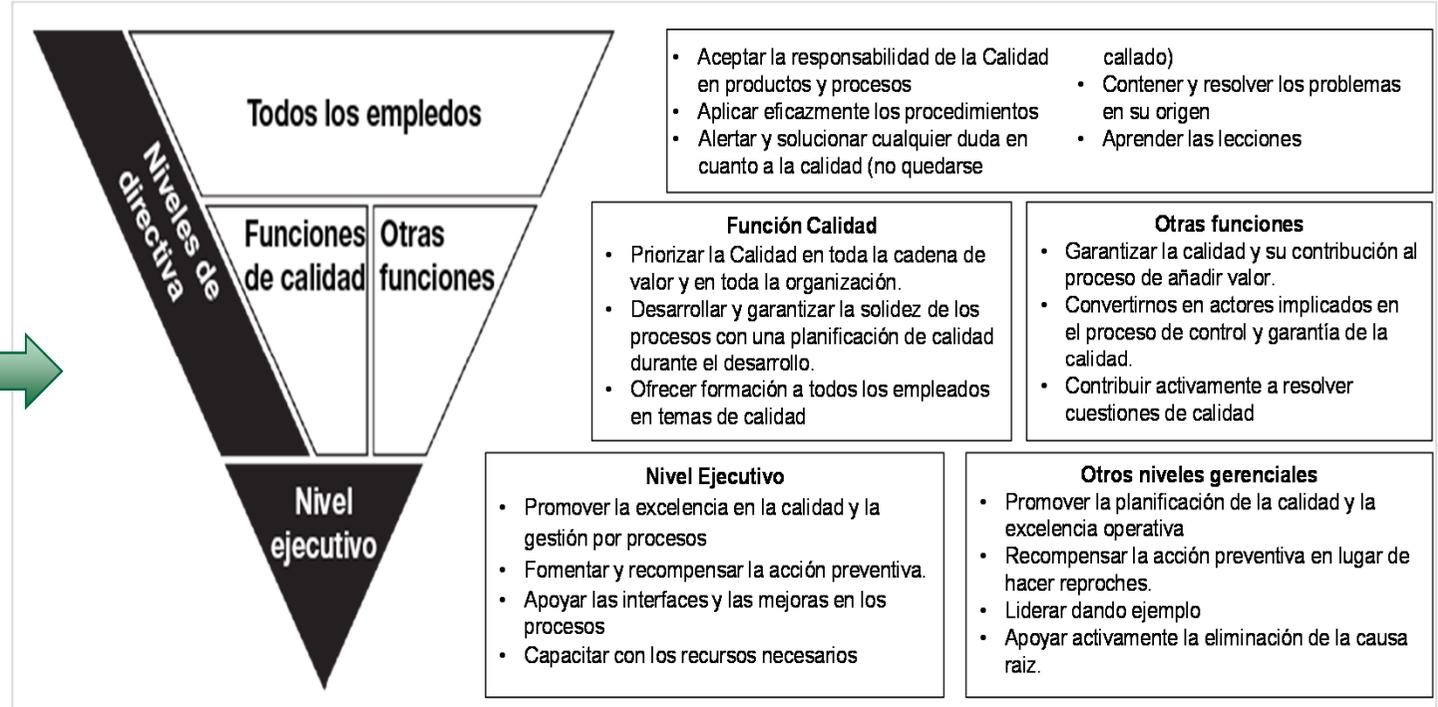
- Definición de los principios y objetivos de la Calidad.
- Una metodología de Planificación de la Calidad, basada en el uso de la Planificación Avanzada de la Calidad del Producto (APQP) y totalmente integrada en el Plan de Desarrollo de Productos y sus correspondientes fases.
- Una Función de Calidad integrada de manera efectiva dentro de la empresa, manteniendo su independencia y capacidad para certificar que los procesos, productos entregados y servicios prestados se ajustan plenamente a los requisitos
- Un enfoque de la Gestión por Procesos en apoyo de la Mejora Continua que elimina la causa raíz de las anomalías y fallos mediante la aplicación activa de lecciones aprendidas, escuchando la voz del cliente y evaluando el rendimiento del negocio y el logro de los objetivos relacionados con la Calidad.

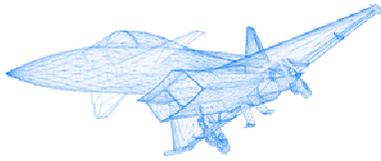


Calidad en todos los niveles (“Invertir la pirámide”)

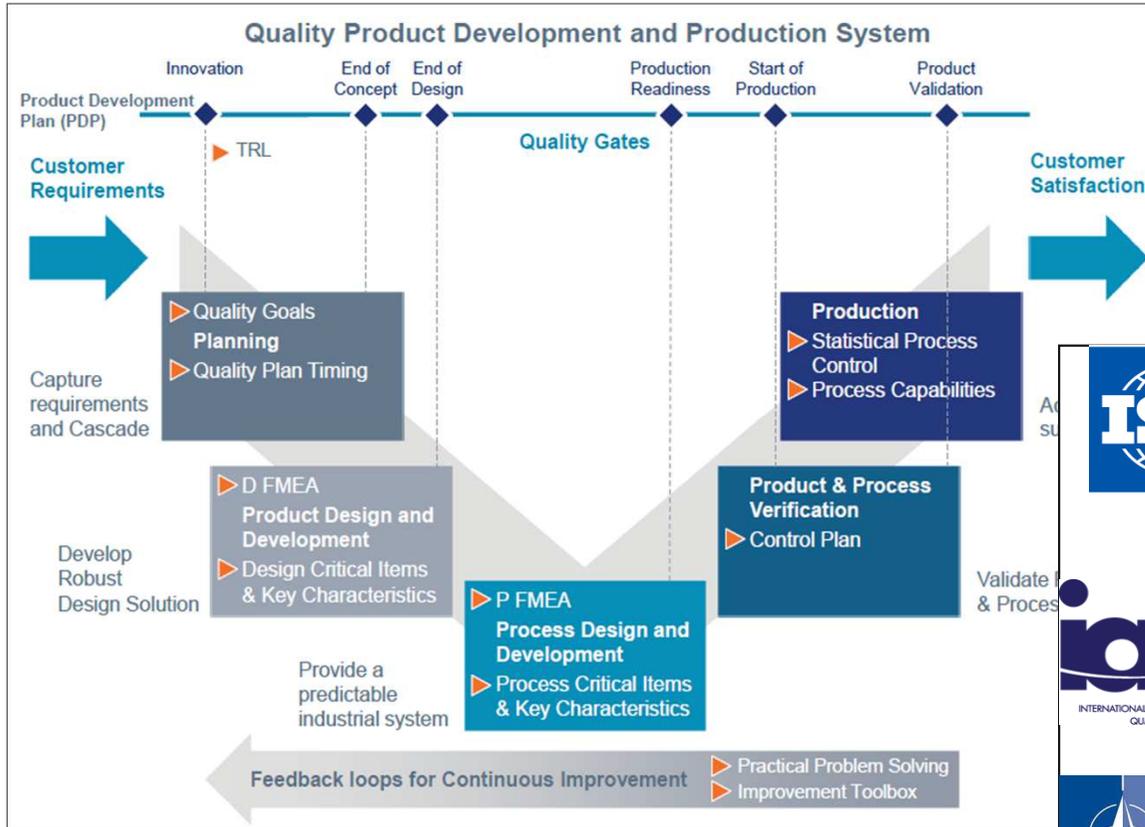


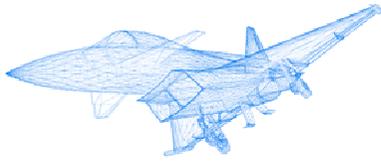
Calidad como responsabilidad de unos pocos





Evolución de Herramientas y Normativa





Evolución en Airbus Defence & Space

Calidad

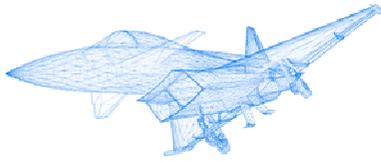
- *Satisfacer las expectativas del cliente.*
- *Ahorrar tiempo y dinero haciendo las cosas con calidad.*
- *La calidad es responsabilidad de todos.*
- *Evitar los errores, haciendo las cosas bien a la primera*

+ LEAN

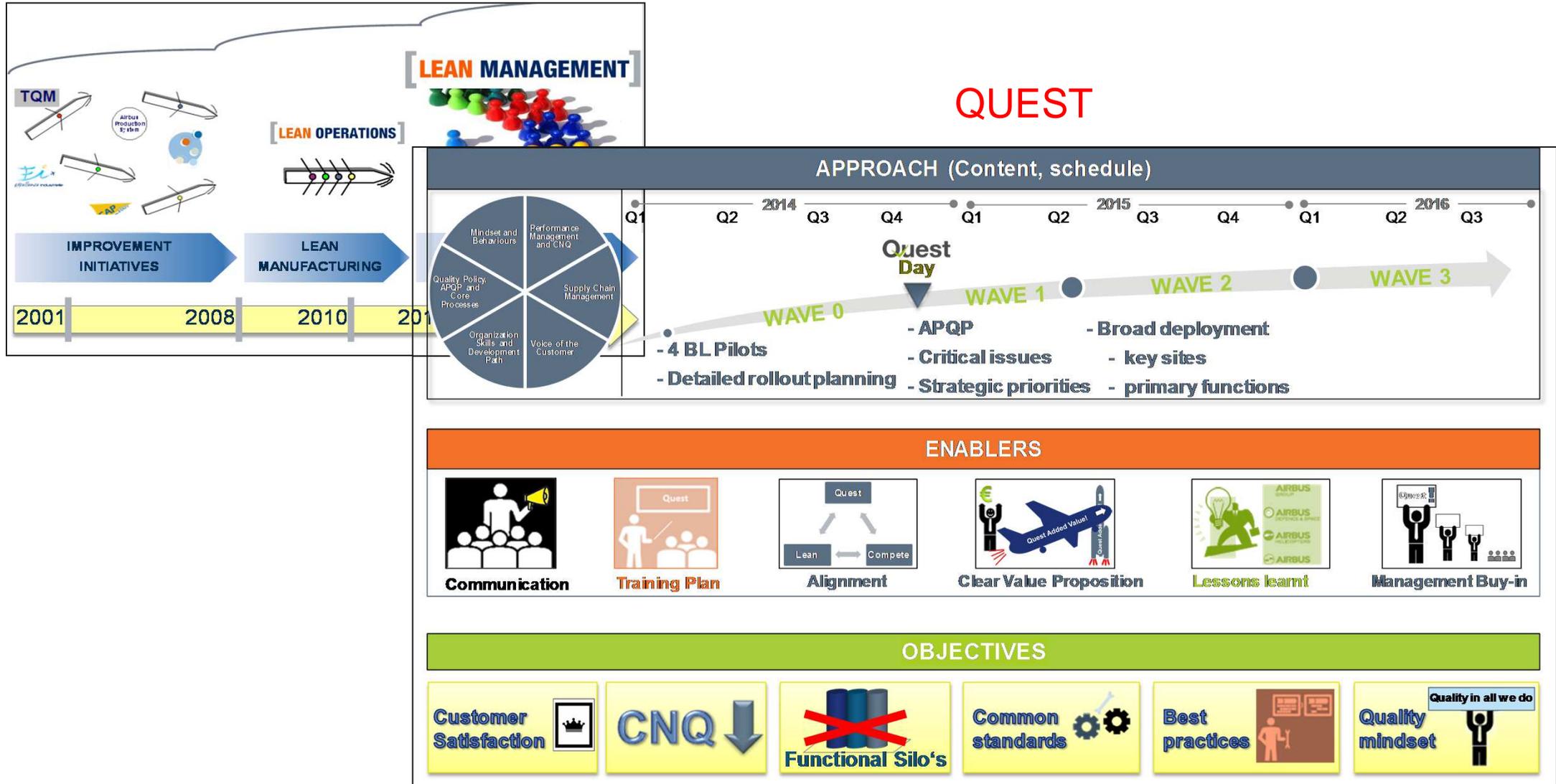
- *Maximizar el Valor del Cliente minimizando “desperdicios”*
- *Crear un entorno de Mejora Continua, permitiendo el cambio cuantificable y sostenible, al tiempo que se centra en el valor añadido y la eliminación de desperdicios para aumentar la satisfacción del cliente y la rentabilidad.*
- *Entendido como un medio para simplificar las operaciones, eliminar el desperdicio, y llevar a cabo más actividades de creación de valor mediante el desarrollo de las personas y los procesos.*

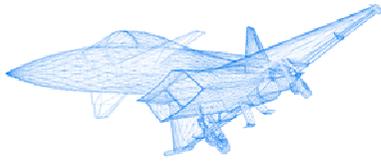
+ Quest

- *Iniciativa de mejora centrada en la calidad en todas las áreas*
- *Un programa de cambio, vital para que la empresa siga siendo competitiva*
- *Algo que beneficia a todos en la empresa, así como a nuestros clientes y proveedores*
- *Una iniciativa que hará más fácil nuestro trabajo, mejorará la satisfacción en el trabajo, la del cliente y su fidelización.*



Evolución en Airbus Defence & Space





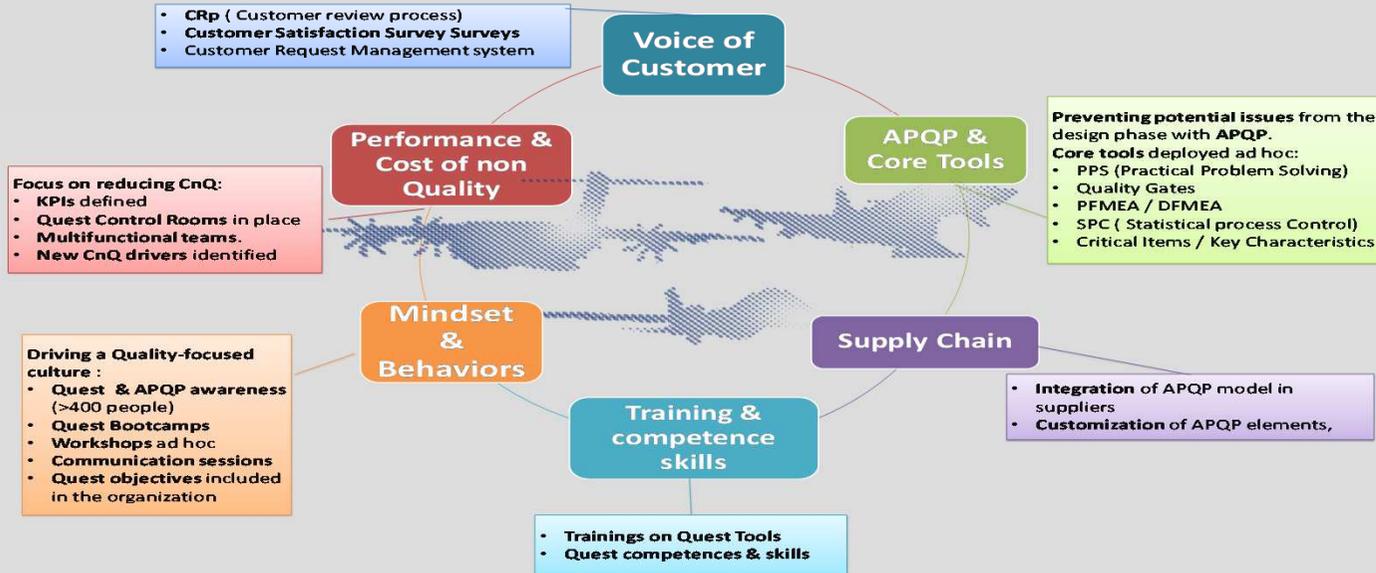
Iniciativa Quest en Airbus Defence and Space

QUEST DEPLOYMENT IN MILITARY AIRCRAFT

PROJECT DESCRIPTION (PLAN)

Quest is an Airbus Group initiative that was launched in Airbus Defence & Space in 2014, aiming to **improve the quality of our products and services and maximize customer satisfaction**. To achieve that goal, it is needed a deep change of mindset & behaviors, increase orientation to customer and make our processes more robust along the lifecycle of our products.

PROJECT STATUS (DO)

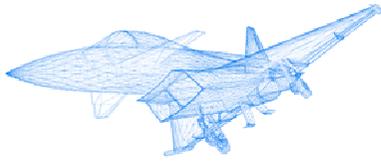


OBJECTIVES / INDICATORS / RESULTS (CHECK)

- Increase customer satisfaction index
- Reduce 50% Cost of Non Quality in MIA from 2013 till 2016 (20% reduction in 2015)
- Every new development will apply APQP according applicable elements
- Reduction of Non Conformities (20% reduction 2015)
- Reduction of Concessions

LESSONS LEARNT (ACT)

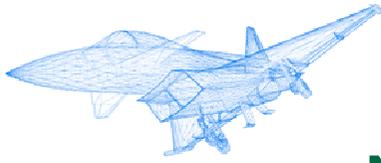
- Quest implementation needs to engage all and every single employee of the company.
- Message is simple: **Quality in all we do!!**
- It's crucial to know who is your customer (internal or external), what is requested, which are the processes involved and how the different steps can be achieved with the right quality, right first time.



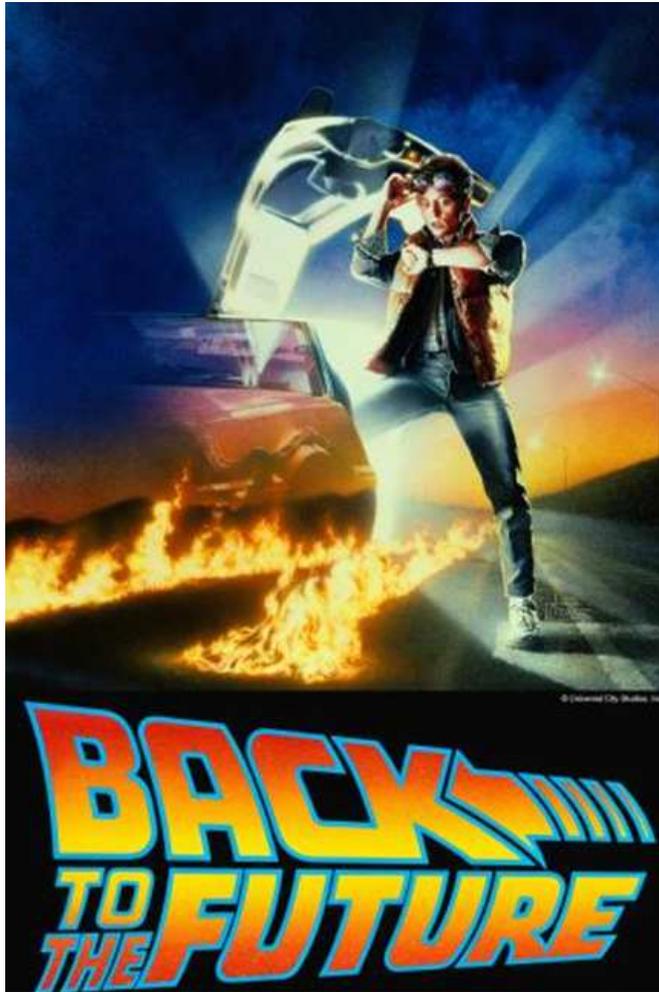
La Calidad futura

- Pensamiento basado en el riesgo
- Impulsará el negocio
- Será la “Voz del Cliente”
- Gestionará la “Innovación”
- Transformará las organizaciones
- Deberá estar “imbuida” en las personas.
- Los Sistemas de Gestión de Calidad serán una parte integral del Sistema de Gestión Empresarial (BMS) y serán administrados por la Función de Calidad

¿Por qué llamarlo Calidad?



Noticias del Futuro

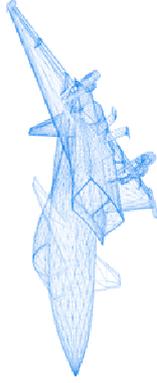


 AIRBUS
DEFENCE & SPACE

Internal Communication

Últimas noticias

Hoy, **3 de Noviembre de 2035**, celebramos **10 años** sin No-Conformidades en Airbus D&S. La última No-Conformidad fue registrada en 2025.



Gracias!!!

