

EASE

Caso de éxito del cliente

# La Planta de Limpiaparabrisas de Valeo Reduce los Costos de Calidad en un 50%



**Valeo**

Un proveedor automotriz líder implementó EASE para mejorar la eficiencia de las auditorías de procesos en capas (LPA, por sus siglas en inglés), después de que una solución de software competidora no lograra ofrecer resultados. La plataforma EASE ayudó a Valeo a mejorar el control sobre sus procesos y sistemas, en particular al contener rápidamente dos problemas de calidad que redujeron las quejas y los costos de calidad a la mitad.

## Antecedentes

Valeo es un proveedor automotriz incluido en la lista Fortune 500, con más de 100,000 empleados en 31 países. Con sede en París, la empresa opera 184 plantas de producción y 64 centros de I+D en todo el mundo, generando más de 18 mil millones de dólares en ingresos anuales.

La compañía realiza auditorías de procesos en capas (LPA) para cumplir con los requisitos del cliente y garantizar que los procesos de calidad se sigan en el piso de producción. Detectar no conformidades que puedan causar quejas también es una alta prioridad, ya que la empresa se esfuerza continuamente por mejorar la satisfacción del cliente.

## Abordando las Preocupaciones del Cliente

Una de las instalaciones de limpiaparabrisas de Valeo, ubicada en México, enfrentaba una queja de un OEM líder debido a tubos pivote defectuosos.

“Necesitábamos abordar el problema de los tubos de pivote rotos que causaban fugas y fallas en el campo,” comenta Itze Porras, Ingeniera de Aseguramiento de Calidad. Dice que el problema estaba afectando la satisfacción del cliente, una preocupación principal en esta empresa centrada en el cliente.

Para prevenir el defecto, el Ingeniero de Calidad Jose Ochoa y su equipo añadieron un paso al proceso de ensamblaje del enlace para asegurar el correcto engarzado en la carcasa del campo.



Agregamos un pequeño corte en el pivote del enlace para verificar que el tubo no se rompiera.

Sin embargo, más allá de actualizar las instrucciones de trabajo, Ochoa y su equipo tenían que asegurarse de que los operadores en la planta siguieran el nuevo proceso.

Como muchos proveedores automotrices, la empresa usaba LPAs para verificar entradas de procesos de alto riesgo, como aquellas relacionadas con quejas de clientes. Inicialmente, la planta utilizaba un programa básico de software de auditoría para gestionar las auditorías. Desafortunadamente, la plataforma no funcionó tan bien como esperaba el equipo.

Primero, los recordatorios del software no dejaban suficiente tiempo para completar la auditoría y el seguimiento necesario. Compartir resultados con la gerencia también era problemático, al igual que identificar tendencias, calcular datos estadísticos y determinar si las auditorías estaban cerradas. Finalmente, el software tenía opciones limitadas para mostrar datos gráficamente, lo que dificultaba identificar los mayores riesgos de calidad.

Debido a estas dificultades, la planta dejó de usar el software original de auditoría y decidió gestionar las LPAs mediante hojas de cálculo de Excel. Esto requería que alguien ingresara y analizara manualmente los datos de las listas de verificación LPA, lo que hacía que el proceso fuera más intensivo en tiempo y recursos, además de reducir la visibilidad de los riesgos de calidad. “Era muy difícil manejar los datos en Excel,” comenta Porras.

## Haciendo Más Efectivas las Auditorías de Procesos en Capas

Para mejorar el control y la visibilidad de los procesos de manufactura, Valeo decidió probar la plataforma EASE con una versión de prueba gratuita en la planta.

“Necesitábamos algo que fuera fácil de usar y que nos permitiera revisar resultados y hallazgos en una reunión corta de 20 minutos,” dice Porras.

Con EASE, Valeo puede:

- 
- Crear un programa anual de auditoría en minutos

---

  - Recordar automáticamente a los miembros del equipo sobre auditorías y enviar enlaces a listas de verificación móviles

---

  - Cargar fotos como evidencia o para aclarar preguntas de LPA

---

  - Visualizar resultados al instante con gráficos de Pareto mostrando fallos por área de trabajo

---

  - Rastrear acciones correctivas, fechas de vencimiento y problemas abiertos
-

Configuran el sistema para que aproximadamente 80 personas de los departamentos de calidad y producción completen seis auditorías cada mes, sumando casi 500 auditorías mensuales. Dentro de la lista de verificación de auditoría, incluyeron una foto del tubo con el engarzado correcto para que los auditores pudieran verificar fácilmente si los operadores estaban siguiendo el nuevo proceso.

“Esto nos permite mostrar cómo se ve la condición correcta,” comenta Ochoa, agregando que “esta mejora también nos ayuda a garantizar el engarzado correcto para otros clientes.”

También añadieron una pregunta LPA para verificar que se realicen reuniones de seguridad diarias y que se compartan las minutas entre turnos, un área que anteriormente generaba observaciones en auditorías de terceros. Antes de usar EASE, las minutas de las reuniones diarias de seguridad no se registraban ni se publicaban de forma consistente, perdiendo oportunidades para compartir alertas, lecciones y mejoras en toda la planta.



“Con este ítem ahora en la lista de verificación, podemos rastrear la reunión diaria y asegurarnos de que los temas de seguridad se comuniquen de un turno al otro,” dice Porras.

## Reduciendo a la Mitad los Costos de Calidad

Resolver el problema del engarzado del tubo con EASE ha reducido las quejas de clientes y los costos de calidad en un 50%, además de aumentar sustancialmente la satisfacción del cliente.

“No hemos tenido una repetición del defecto con el OEM, ni quejas de otros clientes,” afirma Ochoa.

Los miembros del equipo informan que la plataforma es fácil de usar, eficiente y clara en cuanto a preguntas y acciones de seguimiento, todos objetivos primarios de la implementación. Valeo también ha recibido comentarios positivos en auditorías de terceros, minimizando hallazgos ahora que las LPAs verifican que se registren y compartan las minutas de las reuniones diarias de seguridad.

Comparado con el software LPA anterior, el sistema ha mejorado el control sobre los informes de auditoría y el seguimiento, proporcionando estadísticas y gráficos para identificar rápidamente los riesgos de calidad.

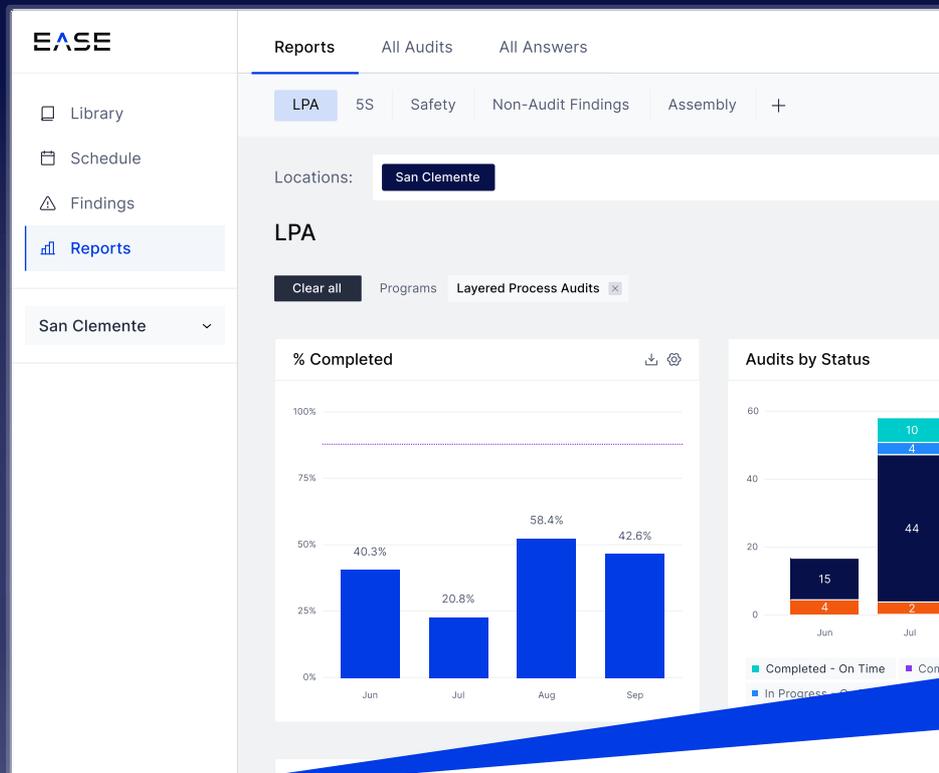
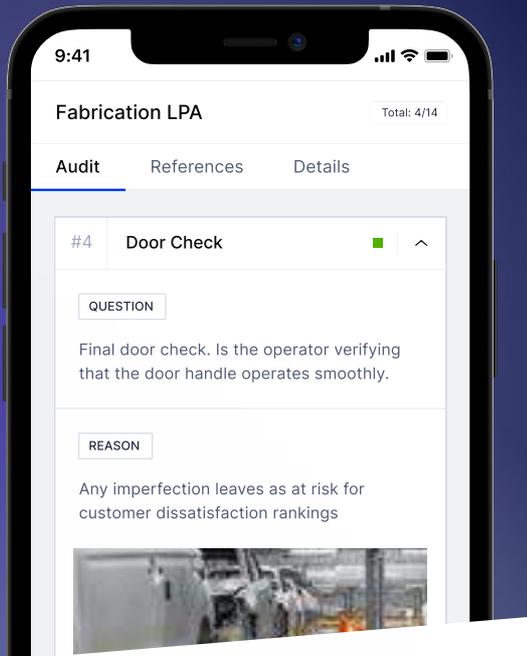


Nos ha ayudado a mejorar nuestra comunicación y cómo manejamos los resultados de nuestras auditorías, incluyendo compartir fotos y otras evidencias.

La plataforma facilita ver cuántos problemas están abiertos, cuántos están cerrados y dónde no se están completando las auditorías programadas. Las auditorías pueden completarse mucho más rápido, tomando aproximadamente la mitad del tiempo de los métodos anteriores. Su programa LPA en general es más efectivo, y hoy en día aproximadamente el 98% de las auditorías se completan a tiempo.

En última instancia, la plataforma EASE ha ayudado al equipo a mejorar la visibilidad general de sus procesos de manufactura, mostrando exactamente dónde los operadores están —y no están— siguiendo las instrucciones de trabajo.

“Esto es muy alentador para nosotros en nuestra meta de cero quejas de clientes,” concluye Porras.



# Acerca de Ease.io

La plataforma SaaS basada en la nube de Ease.io para fabricantes, EASE, conecta y automatiza digitalmente procesos críticos en el piso de producción, incluyendo auditorías, inspecciones, asignación de tareas, recolección de datos y más. Empresas líderes como Dana, Tenneco, Eaton, entre otras en más de 40 países, utilizan EASE para impulsar la calidad, seguridad, productividad y cumplimiento. Fundada en 1986, Ease.io tiene su sede en San Clemente, California.

Para obtener más información o solicitar una demostración, visite: [ease.io/demo](https://ease.io/demo).