



Barcelona, 25 y 26 de octubre



XVII Congreso de Calidad en la Automoción

*Herramientas para la
implicación del factor humano
en Volkswagen Navarra*

Mikel Herrera Isasi

Gerente de Desarrollo y Estrategia de RRHH

Volkswagen Navarra



Herramientas de implicación del factor humano

Agenda:

- Antecedentes
- Liga Polo: encuentros del mando y sus empleados
- Programa de Sugerencias e-Idea
- Volkswagen Academy Navarra
- Anmutung: el gusto por el detalle



Herramientas de implicación del factor humano

Antecedentes:

- La participación e implicación del factor humano es actualmente uno de los elementos que más diferencian a las empresas.
- A través de la encuesta de Clima laboral, “Barómetro de opinión” podemos valorar el grado de implicación del factor humano.
- Quien tiene paciencia obtendrá lo que desea
(B. Franklin)

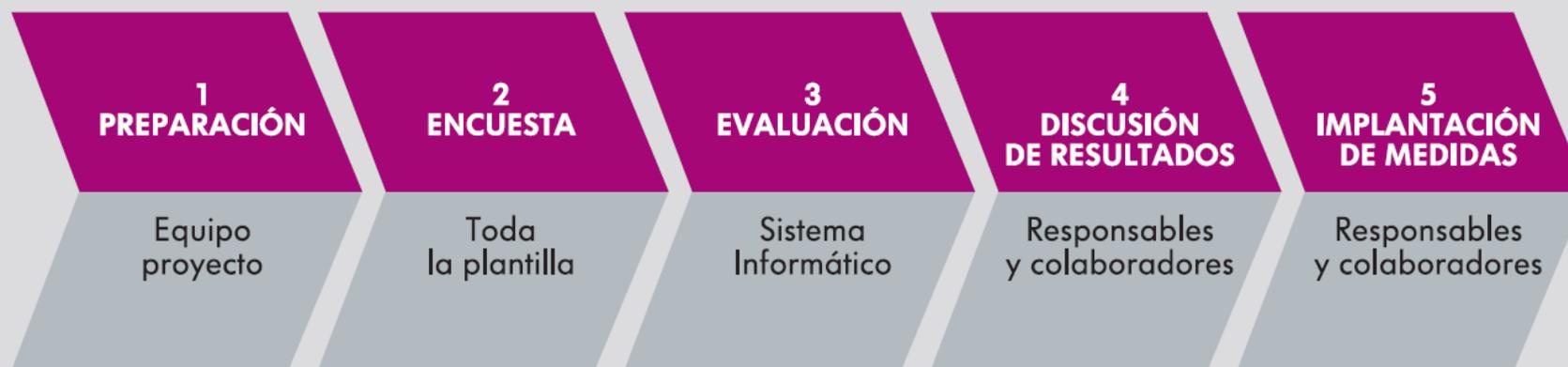


Herramientas de implicación del factor humano

- Proceso estándar en el Grupo Volkswagen (400.000 personas opinan al mismo tiempo)



Las cinco fases del Barómetro de Opinión:



Herramientas de implicación del factor humano



	Totamente de acuerdo	De acuerdo en gran parte	Sólo en parte de acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totamente en desacuerdo
1. Mis amigos y conocidos tienen una imagen positiva de mi empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Me considero bien informado sobre la marcha y proyectos de mi empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. En nuestra dependencia / grupo se trabaja lo necesario por la calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Los fallos o problemas en los procesos de trabajo son solucionados rápidamente en mi dependencia / grupo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La colaboración con mis compañeros de grupo es buena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. La cooperación con los compañeros de otros grupos es buena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. La relación de trabajo con mi superior inmediato es buena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Puedo sobrellevar la presión y las tareas asignadas a mi puesto de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Me siento satisfecho con mi trabajo actual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Me gusta trabajar en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. La discusión mantenida sobre los resultados del barómetro de opinión ha sido útil para nuestra dependencia / grupo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Herramientas de implicación del factor humano

Liga Polo:

- 2007 es un punto de inflexión tras un año 2006 de mucha conflictividad social.
- La liga Polo es un proyecto de comunicación desarrollado con el objetivo de establecer un flujo de comunicación bidireccional que ayude a mejorar el clima laboral.



- Se realizan reuniones semanales gerentes-mandos y mandos-operarios apoyados por una aplicación informática.



Herramientas de implicación del factor humano

Liga Polo:

- El contenido se compone de 3 partes diferenciadas:

Estructura reunión	Imparte	Tiempo
Tema general	Gerente / Jefe Producción	5 min.
Tema taller	Gerente / Tema Taller	5 min.
Temas de grupo , preguntas ...	Mandos	5 min.

- Se para la producción 20 minutos en el turno de mañana.
- Se realiza también en las áreas indirectas de la empresa.



Herramientas de implicación del factor humano

Inicio | Buscador



Dirección General Área Téc. Prod. Producción Logística Calidad Recursos Humanos Finanzas

Liga Polo



Zona Gerente

- Inicio
- Reunión
 - Taller
 - Reuniones del Taller
 - Preguntas Pendientes 0
- Ver Reuniones
- Guía de Usuario
- Preguntas
- Cambiar Contraseña
- Logout

Nombre	A reunión con mandos	Reunión Operarios	Usado por última vez	Papelera	Editar
Orden y Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18/09/2012 0:00:00		
DKA Tour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05/10/2012 0:00:00		
Nuevo flujo de ZP8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05/10/2012 0:00:00		
world wide factory	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05/10/2012 0:00:00		
WRC & Nuevos Proyectos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05/10/2012 0:00:00		

Taller:

Periodo:

Nuevo
 Recuperar Anteriores
 Recuperar Temas Borrados

[Ir a Reunión con Mandos](#)

Pinchando en reactivar tema antiguo se podrán recuperar los temas con más de dos meses y hasta una antigüedad máxima de seis meses desde la última vez que fueron utilizados.



Herramientas de implicación del factor humano

Gran Liga Polo: (una vez por año)



Herramientas de implicación del factor humano

Programa de Sugerencias:



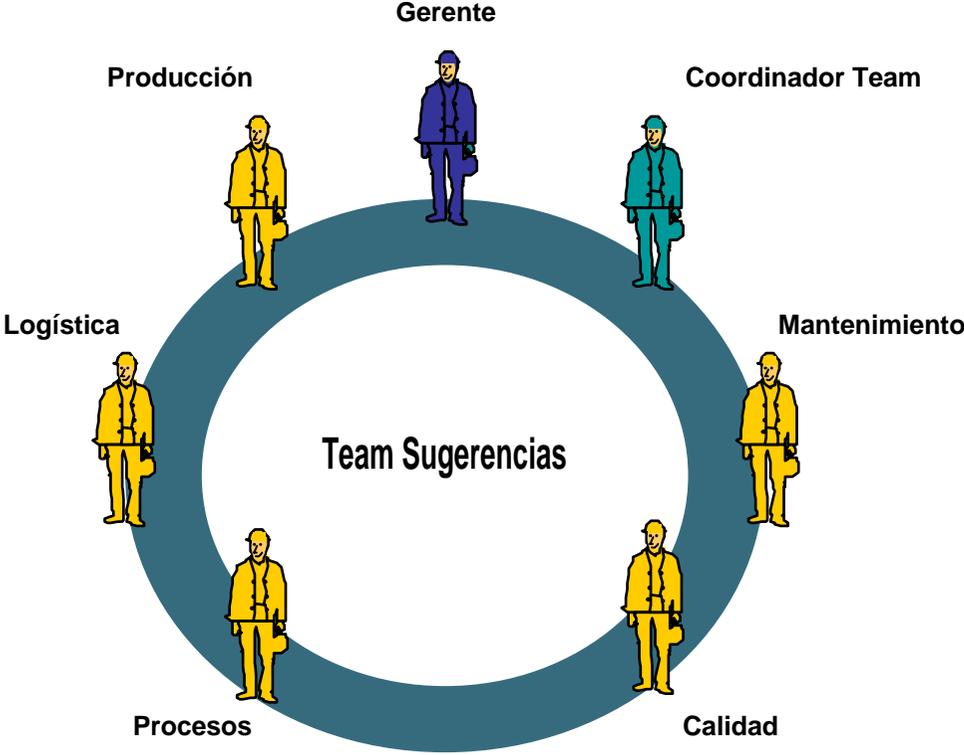
I	Sugerente	Persona que presenta una sugerencia. Una sugerencia puede tener uno o varios sugerentes pero solo uno será el titular.
II	Oficina de Sugerencias	Será la encargada de recibir las sugerencias, realizar la clasificación y un control inicial.
III	Team de Área	Será el conjunto de personas encargado de realizar la evaluación de la sugerencia.
IV	Coordinador Team	Coordinador Team Área.



Herramientas de implicación del factor humano

Programa de Sugerencias:

Ejemplo Estructura de un Team de Producción



Herramientas de implicación del factor humano

Programa de Sugerencias:

Finalizar Ayuda

Portal Gestión de ideas: 00000001 Ideas Management, eldea

Presentar idea

Presentar Idea Think Blue Factory

Reclamar idea

Buscador de Ideas

Reglamento

Manuales

Información general Mapa del sitio Mi eIDEA

Novedades



Nuevas Ideas

[Introducir una Idea](#)
[Think Blue. Factory.](#)

Buscador

[Buscar](#)
[Las mejores Ideas](#)

Estadísticas

Ideas presentadas este año: 4.708

Ideas presentadas hoy: 30



Herramientas de implicación del factor humano

Programa de Sugerencias:



Gestión de Sugerencias 2011

Indicador	Resultado
Ahorros anuales	6.000.000 €
Sugerencias recibidas	5.540
% sugerencias implementadas	50
Premios entregados	942.000 €
Tiempo medio de gestión	50 días



Herramientas de implicación del factor humano

Volkswagen Academy Navarra



- Invertir en conocimiento produce siempre los mejores intereses (B. Franklin)
- Dímelo y lo olvido, enséñame y lo recuerdo involúcrame y lo aprendo (B. Franklin)
- Cuanto más alto coloque una persona su meta más crecerá (von Schiller)



Herramientas de implicación del factor humano

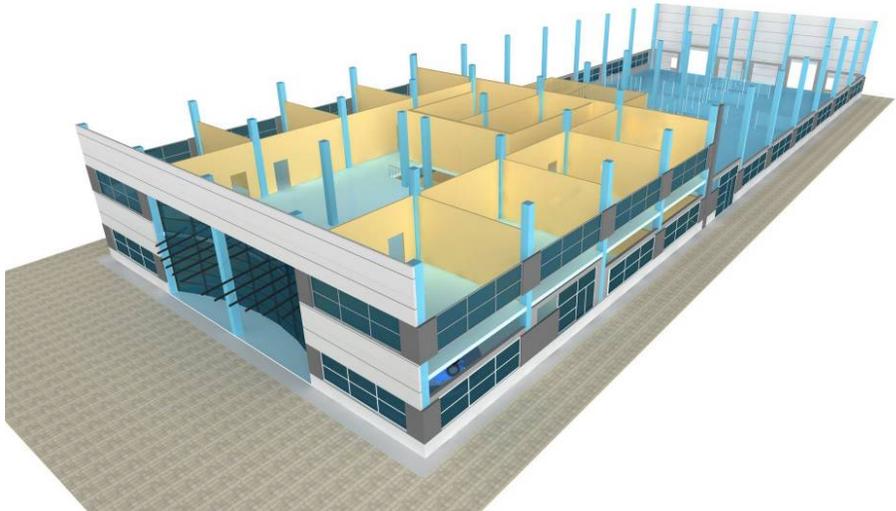
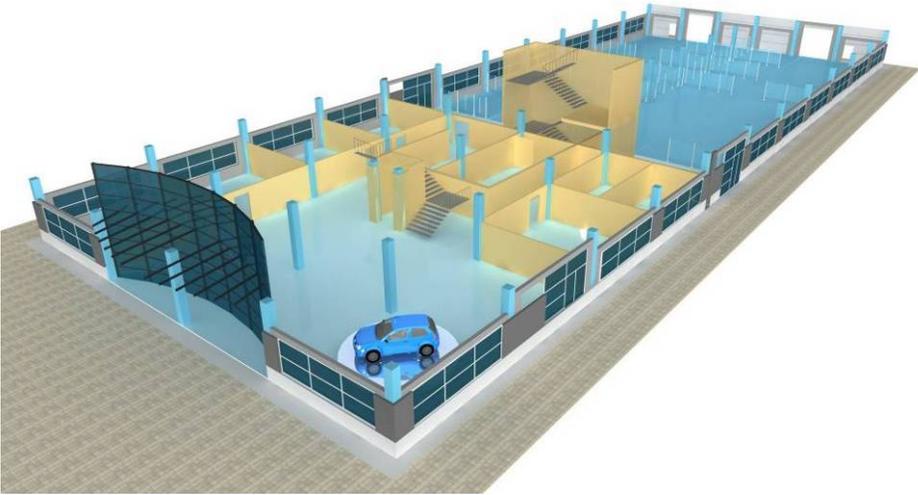
Volkswagen Academy Navarra



6 Millones €
Inversión



Descripción	Superficie (m2)
Aulas y Oficinas	1.631
Planta baja	847
Planta 1ª	784
Taller	1.600
TOTAL	3.231



Herramientas de implicación del factor humano

Volkswagen Academy Navarra

- El taller es un referente en su sector y cuenta con la participación de los principales proveedores de tecnología.

SIEMENS

PHOENIX CONTACT
INSPIRING INNOVATIONS

**Emhart
Tehnologies**
TUCKER
A BLACK & DECKER COMPANY
Refal Division

FANUC
ROBOTICS

KUKA

Rexroth
Bosch Group

SCA
SCHUCKER

SEW
EURODRIVE

Atlas Copco

SMC

FESTO

NIMAK

SOLDIMES

gala
ELECTRONIC

pilz
safe automation

SICK



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD
Q AEC

Herramientas de implicación del factor humano

Volkswagen Academy Navarra

Líneas de Actuación			
Año 2011	Abril 2012	Octubre 2012	Octubre 2013
Formación Continua	Formación Profesional	Formación Abierta	Universidad
<u>Plan de Formación Anual VW Navarra</u> <ul style="list-style-type: none">• Competencias de Gestión• Competencias Técnicas• Formación Tecnológica	<u>Programas de Especialización (Posgrado)</u> <u>Mantenimiento:</u> <ul style="list-style-type: none">• Electricidad /Electrónica• Mecánica• Matricería <u>Automoción</u>	<u>Formación Proveedores</u> Extender acuerdos de colaboración con empresas externas	<u>Programa Master con Cátedra Empresa</u> Master para Universitarios y profesionales



Herramientas de implicación del factor humano



Sep. 2010	Sep. 2011	Abr. 2012	Jun. 2012	Oct. 2012	Mar. 2013
1er Curso	2do Curso	PRACTICAS 380 h.	Selección	Doble titulación hispano-alemana Especialización 600 h	

Formación Profesional

Programa de Aprendices



Herramientas de implicación del factor humano

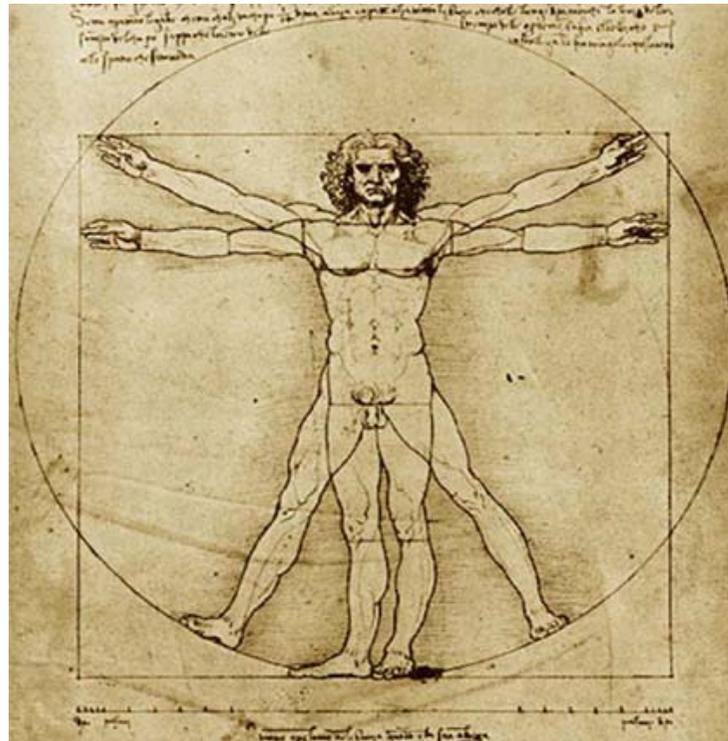
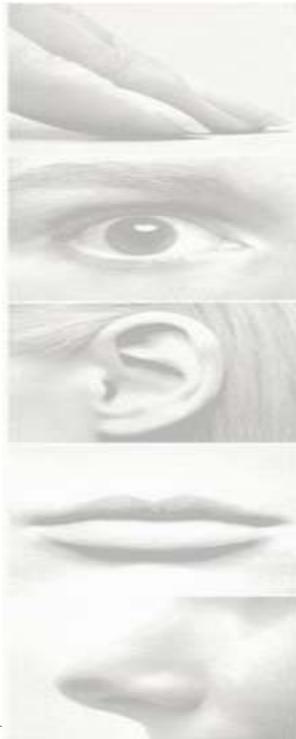
Volkswagen Academy Navarra



Herramientas de implicación del factor humano

Anmutung: el gusto por el detalle

- Es un programa dirigido a toda la plantilla de Volkswagen Navarra, proveedores y empresas colaboradoras.



Herramientas de implicación del factor humano

Anmutung: el gusto por el detalle



Anmutung – aus Liebe zum Detail
Gusto por el detalle
Precisión, cariño, perfección, excelencia

PREGUNTA	MUCHO	BASTANTE	NORMAL	POCO	NADA
¿Te ha gustado el curso de Anmutung?	<input type="checkbox"/>				
¿Te ha ayudado para entender a nuestros clientes?	<input type="checkbox"/>				
¿Crees que Anmutung es interesante para mejorar tu trabajo?	<input type="checkbox"/>				
¿Has detectado puntos sin Anmutung en tu puesto de trabajo?			SI	NO	
¿Cuáles?	_____				
¿Se te ocurre alguna idea para mejorarlo?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Cuál?	_____				
¿Puede ayudarte la empresa a conseguirlo?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Cómo?	_____				

ÁREA: Dirección General A. Técnica Producción Logística RRHH Calidad Finanzas
 TALLER / OFICINA: _____
 ZONA (para Producción): _____
 NOMBRE, APELLIDOS: _____




Herramientas de implicación del factor humano

¡Muchas gracias por su atención!

