

SATISFACER LAS EXIGENCIAS DEL CLIENTE

Esta definición de la calidad fue el motivo de mi visita a la empresa de mecanizado A. Berger + Co de Delémont (Jura, Suiza). Y resume bien la filosofía de esta PYME dirigida desde hace algo más de un año por un triunvirato compuesto por Germain Siebert, responsable de calidad, Alain Sonnleitner es el responsable de Recursos Humanos, de la administración y de las finanzas, y Jean-Marc Frésard, responsable de producción. Esta definición puede parecer básica y no generar diferenciación, sin embargo, el proceso implantado y las competencias implicadas para alcanzar este grado de satisfacción marcan la diferencia. Descubrimiento.



Esta definición de la calidad engloba más parámetros que los que se suponen habitualmente. El Sr. Siebert precisa: «Dentro de la satisfacción de las exigencias del cliente incluimos la calidad, la entrega en el plazo acordado, costes calculados lo más exactamente posible y un trabajo continuo en colaboración con los clientes, ya que estos parámetros son indisolubles de la calidad de las piezas producidas». La dirección ocupa este cargo desde hace poco más de un año y su principal reto ha sido ajustar los medios de producción y de gestión a estas exigencias de calidad, de capacidad de reacción y de rendimiento.

Plazo del material: 6 meses

Una de las tendencias actuales es la reducción de los plazos, por ello, la respuesta a una oferta debe realizarse en pocos días, así como la discusión técnica

y el pedido. Según el caso, todo el proceso puede llevarse a cabo en menos de una semana. El Sr. Frésard afirma: «En ocasiones debemos pedir ofertas a nuestros proveedores de materiales y a veces recibimos el pedido de nuestro cliente antes incluso de saber el precio exacto del material». Con frecuencia los plazos de entrega de las piezas son más cortos que la entrega de la materia prima. En estos casos la empresa tiene que reservar y encargar la materia prima con antelación, mucho antes de recibir los pedidos de sus clientes.

Un proveedor y un colaborador

Como empresa subcontratista especializada, A. Berger + Co Delémont ofrece una prestación completa a sus clientes. El Sr. Sonnleitner declara: «En el contexto de una solicitud de oferta de producción para el sector



de la automoción, por ejemplo, es raro que se nos consulte acerca del diseño de las piezas, al contrario de lo que ocurre con nuestra sede central, que está más involucrada en el desarrollo de las ventajas en el proceso de desarrollo e influye en detalles de diseño o según las exigencias de la capacidad de mecanizado. Producimos según los planos, en los plazos y a los precios convenidos. En otros casos, los clientes recurren a nuestra experiencia para mejorar las

piezas o para reducir los costes mediante pequeños cambios que simplifican el mecanizado».

Experiencia técnica indispensable

Si se replantea toda la organización para que la empresa ofrezca una mayor capacidad de reacción e incluso sea más proactiva, el reto se transforma con frecuencia en un desafío técnico. El Sr. Frésard afirma:

ALGUNOS DATOS SOBRE BERGER DELÉMONT

Miembro del grupo Berger compuesto por 13 plantas de producción y más de 2.000 personas.

Fundación en Delémont: 1989

Personal: 31 personas

Capacidad de mecanizado: Piezas de complejidad entre sencilla y elevada con Ø entre 3 y 28 mm

Materiales: Aceros, acero inoxidable, latón, aluminio, titanio, inconel y todos los materiales de mecanizado complicado.

Parque de máquinas: Multihusillo:
3 Gildemeister, 1 AS14, 2 BS 20, 6 SAS 16 y 1 MultiDeco 26/6

Monohusillo:
1 Star 16 mm, 1 Deco 13, 2 Deco 26 y 4 Deco 20

Mercados principales: de automoción, de equipamiento, de sensores/sistemas de medición, hidráulico, electrónico, de defensa.

Cobertura geográfica: Alemania, Suiza, Austria, Francia, Polonia, la India



«Nuestro punto fuerte es que trabajamos en la realización de piezas complejas o de producción difícil. Disponemos de una experiencia técnica que nos permite buscar soluciones de mecanizado innovadoras para nuestros clientes». La calidad, tal y como se describe al principio de este artículo, depende directamente de la capacidad del personal y de los medios de producción que se encuentren disponibles.

El tiempo de ciclo no lo es todo, sin embargo...

La experiencia técnica de la empresa marca la diferencia en las estrategias de mecanizado implantadas para producir las piezas de forma satisfactoria. Además, no sirve de nada producir la pieza con la mayor rapidez si la máquina se detiene después porque se obstruye con las virutas. De igual forma, la gestión del parque de máquinas debe tener en cuenta los recursos que se encuentran disponibles y la disponibilidad temporal. ¿De qué sirve la producción a velocidad muy elevada, que genera mayor desgaste de herramientas o virutas que se gestionan con mayor dificultad, si, una vez que la producción ha terminado, la máquina debe esperar a que se encuentre disponible un operador?

La reflexión sobre la productividad en piezas por minuto debe, por tanto, completarse con el concepto de piezas «buenas» al final de la jornada e incluso de piezas «buenas» en todo el taller.

Sin embargo, si el parque de máquinas está compuesto mayoritariamente por máquinas multihusillo y Deco, el tiempo de ciclo se convierte en un pará-

metro importante. El Sr. Frésard precisa: «Las máquinas Deco son, con diferencia, las más productivas, y aun cuando en nuestra gestión global del parque de máquinas no las utilizamos siempre al máximo, la ganancia en productividad es significativa».

Máquinas flexibles y de gran rendimiento...

Berger Delémont dispone de dos talleres principales, el mono y el multihusillo, y está especializada en la realización de piezas de elevado valor añadido. El Sr. Frésard afirma: «Uno de los objetivos que nos fijamos al asumir la dirección de la empresa era maximizar la utilización de nuestras máquinas. Disponemos de un parque de tornos monohusillo de cabezal móvil Deco y de tornos multihusillo CNC y de levas de grandes prestaciones; estaba claro que podíamos hacer más. Si hablamos de monohusillo, somos fieles a TB-Deco. Este software nos permite programar piezas de forma mucho más sencilla y eficaz que con una máquina CNC de dos canales. Las posibilidades de optimización son extraordinarias».

En lo relativo a la precisión y la calidad, los especialistas de A. Berger + Co Delémont están muy satisfechos con su parque de máquinas, que permite realizar las entregas de acuerdo con las exigencias de sus clientes. El Sr. Frésard añade: «Estamos muy satisfechos con el servicio posventa y con la calidad y la disponibilidad de las piezas de recambio. La capacidad de reacción de Tornos es excelente».

Presentación



... y personal de calidad

La empresa siempre busca colaboradores para sus talleres monohusillo y multihusillo. El Sr. Sonnleitner declara: «*Nuestro personal es polivalente y algunos operadores pasan de un taller a otro dependiendo de la carga de trabajo, pero actualmente buscamos colaboradores competentes*». El parque de máquinas se moviliza en 2 x 8 de lunes a viernes. El Sr. Frésard sostiene: «*Aún nos queda capacidad en los medios de producción, debemos consolidar nuestros equipos para desarrollar nuestra oferta y abrir nuevos mercados*».

Prestación global

La producción se controla de forma permanente mediante un autocontrol (cada operador dispone de un puesto de control) y un control final, que puede ser por piezas de muestra o completo. En especial las comprobaciones visuales se llevan a cabo al 100% en determinadas piezas. La empresa posee la certificación ISO 9001 y gran parte de sus procesos se adecuan a la norma TS 16949. La empresa puede facilitar todos los protocolos deseados por sus clientes.

A. Berger + Co Delémont dispone de una instalación de lavado ultramoderna y ofrece igualmente prestaciones adicionales como los tratamientos de superficie, el templado, el rectificando, incluso de interiores (entre otras) gracias a colaboradores locales muy competentes. El ensamblaje microtécnico también forma parte de las prestaciones ofrecidas.

Nuevos retos, nuevos mercados

Se utilizan cada vez más nuevos materiales, en particular en el sector de la automoción, como el inconel o nuevos aceros con propiedades de resistencia extraordinarias. Por ejemplo, este cuerpo de bujía con mayores prestaciones, pero cuyo mecanizado implica requisitos particulares. Precisamente en tales aplicaciones es donde las competencias y el dominio de A. Berger + Co. Delémont hacen maravillas. «*Disponemos de medios de producción muy evolucionados y de gran rigidez y dominamos a la perfección el mecanizado, lo que nos da la posibilidad de desarrollar soluciones y estrategias de mecanizado originales que permiten que nuestros clientes sigan innovando*», concluye el Sr. Siebert.

En busca de nuevos retos

A. Berger + Co Delémont es una empresa independiente en los mercados a los que apunta, pero en caso de necesidad, sus dirigentes pueden contar con el soporte del grupo, que disfruta de una gran solidez financiera. Si los clientes de la empresa de Delémont desean un incremento notable de las cantidades producidas, es factible un aumento de la capacidad de producción.

El Sr. Frésard precisa: «*Nuestro objetivo es claro, vamos a desarrollar la empresa mediante nuestras competencias, nuestro parque de máquinas y nuestra capacidad para producir y entregar piezas extraordinarias. Siempre estamos en busca de nuevos retos*».



Berger + Co
Rue St- Maurice 7C
2800 Delémont
Tel. +41 (0)32 422 52 37
www.berger.de