



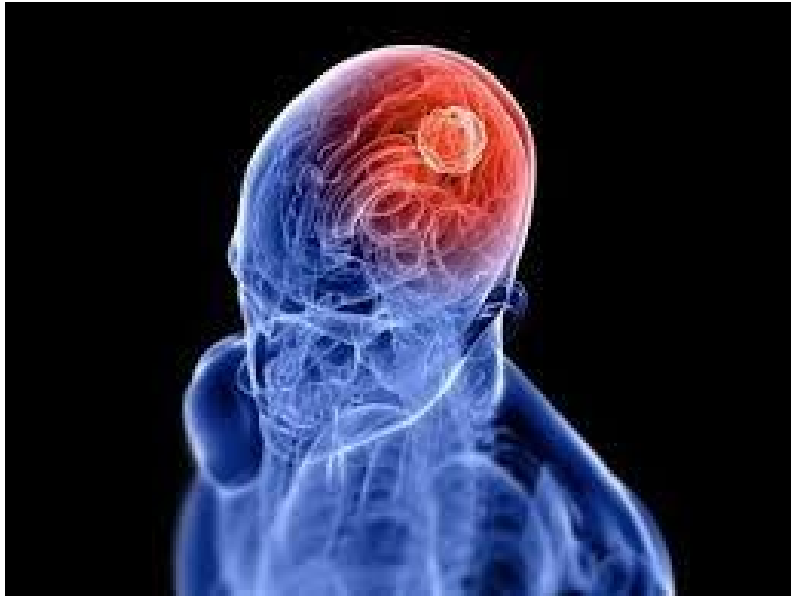
"CUSTOMERS DAY", QUITO, FEBRERO 23 - 2017

Calidad de clase mundial

Basada en Valores & Tecnología

Francisco Ramos, LMPT Global QM

Mentes y corazones abiertos



Los invito a mantener abiertos sus mentes y sus corazones a esta información que es complementaria a todo el contenido técnico y científico de este evento.

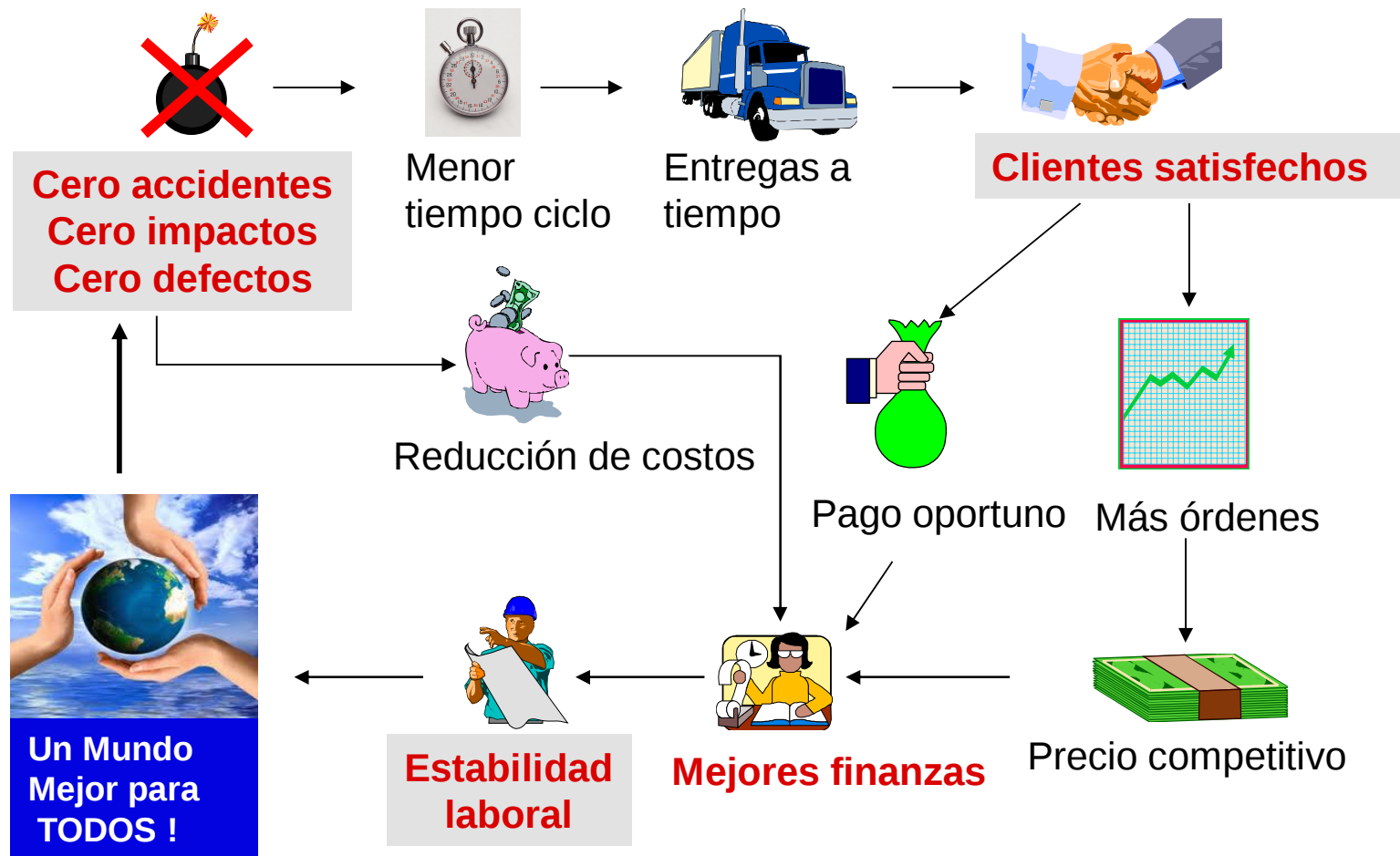
Consciencia de Calidad integral QHSE

Una pregunta antes de entrar en materia

✓ **Cuántos de Uds. trabajan en Calidad?**



El beneficio es para TODOS. El compromiso también!



Le preguntó el niño al abuelo:
- Abue, cuál es el tesoro más grande del mundo?



Éste respondió - Aquél que entre más se usa, menos se gasta y más crece!

- y cuál es ése, abuelo?

- ... ese tesoro son **Los VALORES!!!**

Los valores son para usarlos!



Sadima se convirtió en una mujer muy rica el día que su padre le heredó 10 cofres llenos con morrocotas de oro y joyas que representaban toda su fortuna. Temerosa de algún día quedar en la pobreza, Sadima decidió esconder su tesoro para utilizarlo luego cuando tuviera necesidad de ello. Para esto escogió un lugar al que se llegaba con mucha dificultad, ubicó trampas en el camino y dejó pistas que sólo ella podía reconocer; finalmente hizo un complicado mapa de acceso, que guardó en un viejo baúl en el sótano de su casa. Tal como ella misma lo predijo, le llegaron los tiempos de escasez y pobreza, entonces Sadima confiada decide recurrir a su tesoro escondido. El crujir de las tablas del sótano y el olor a humedad por el largo tiempo de encierro, le hicieron consciente de todos los años que habían pasado, sin ni siquiera verificar la existencia de su Tesoro. En un súbito impulso de pánico corre hacia el rincón donde se encontraba el cofre, temblorosa lo abre, y encuentra que las ratas sólo habían dejado la argolla metálica que envolvía lo que un día fue su precioso mapa del Tesoro. Desesperada corre al lugar donde enterró el Tesoro, y observa cómo por el paso del tiempo el sitio está totalmente cambiado. Sus antiguos puntos de referencia ya no existían, y además no estaban claros en su memoria. Días después sus criados la encontraron exhausta y sin sentido en los pantanos que rodean el poblado ...

Sadima murió pobre en un asilo de ancianos, abandonada por todos los suyos.

ABB en valores

- 1) Seguridad e Integridad
- 2) Enfoque al Cliente y Calidad**
- 3) Innovación y agilidad
- 4) Empoderamiento y Desempeño
- 5) Trabajo en Equipo y Confianza



If we live these values – everybody, everywhere, everyday – then I am convinced we will realize the full potential of our next level strategy and achieve our challenging targets. Together, we will jointly shape our leadership position in power and automation, take our culture to the next level, and make our company what we want it to be – for us, our customers and many business partners: ABB – the place to be.

With my warm regards,
Ulrich Spiesshofer
CEO ABB Group

Sistemas de Gestión operados desde los valores



El sentido del trabajo

Qué hace Usted en su organización?



Respuestas más frecuentes

- ✓ Administrar
- ✓ Vender
- ✓ Comprar
- ✓ Diseñar
- ✓ Mantener
- ✓ Fabricar
- ✓ Instalar
- ✓ Mantener
- ✓ Etc. etc.

**Aunque todas
son correctas,
los invito a
agregarle algo
a c/u ...**

El sentido de lo que hacemos

Tres obreros de la construcción están realizando la misma actividad en la ejecución de un proyecto, un observador externo se dirige a ellos y les pregunta:

- ¿qué están haciendo?
- El primero casi sin mirarlo responde *“estoy pegando estos ladrillos”*
- El segundo levanta la cabeza y dice *“estamos construyendo una pared”*
- Y el tercero, visiblemente orgulloso de su trabajo, afirma:

Construimos una escuela para los niños del pueblo!



Con cuál obrero se identifica más su respuesta?



Nosotros con el tercero

Nuestro negocio es servir, para un mundo mejor!

Servir

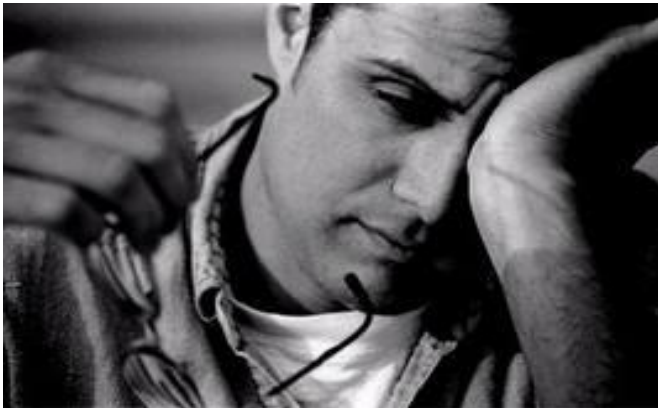
Power and productivity
for a better world™

Siempre que servimos obtenemos RESULTADOS!

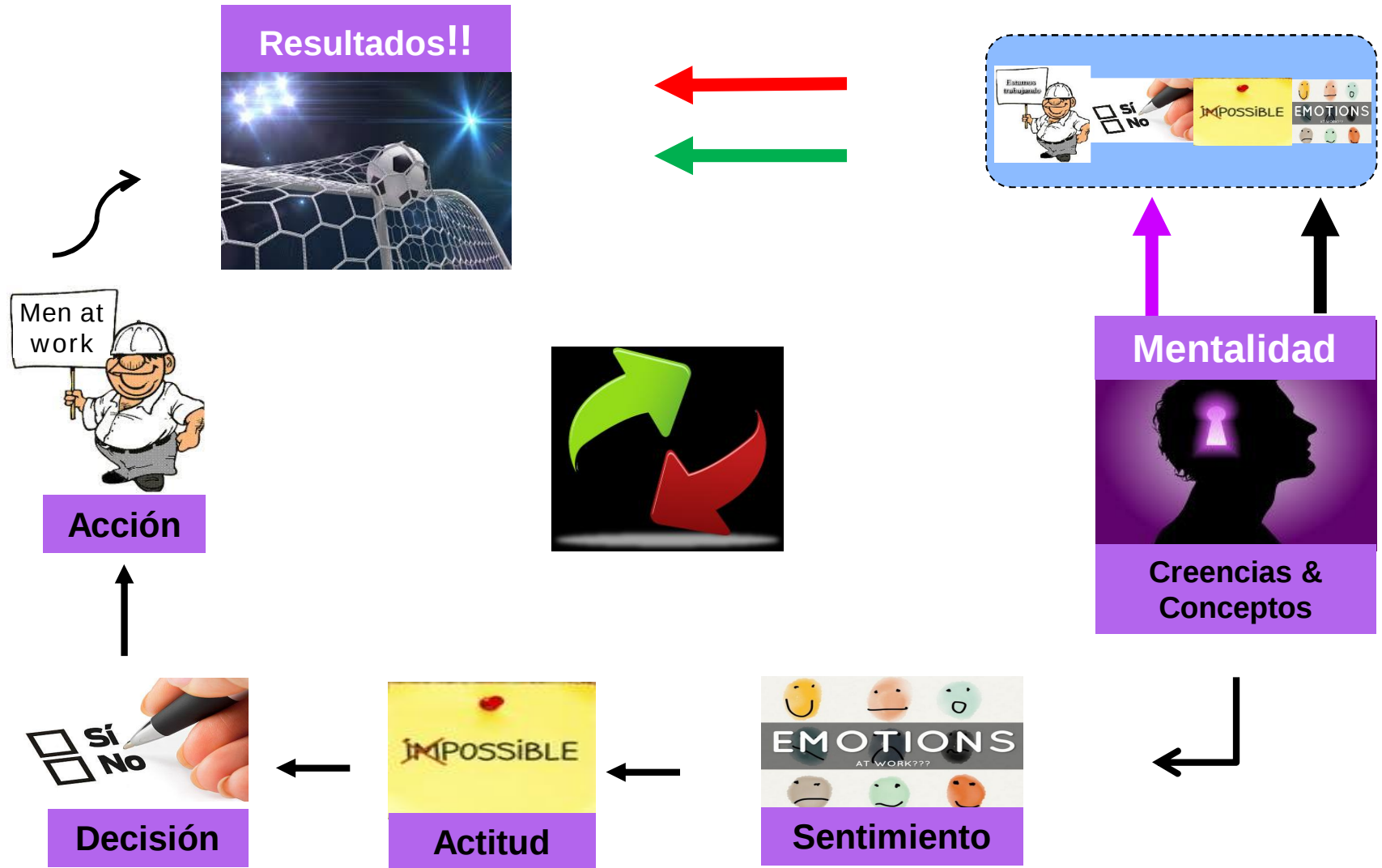
Muchos son satisfactorios



...de otros algo debemos aprender



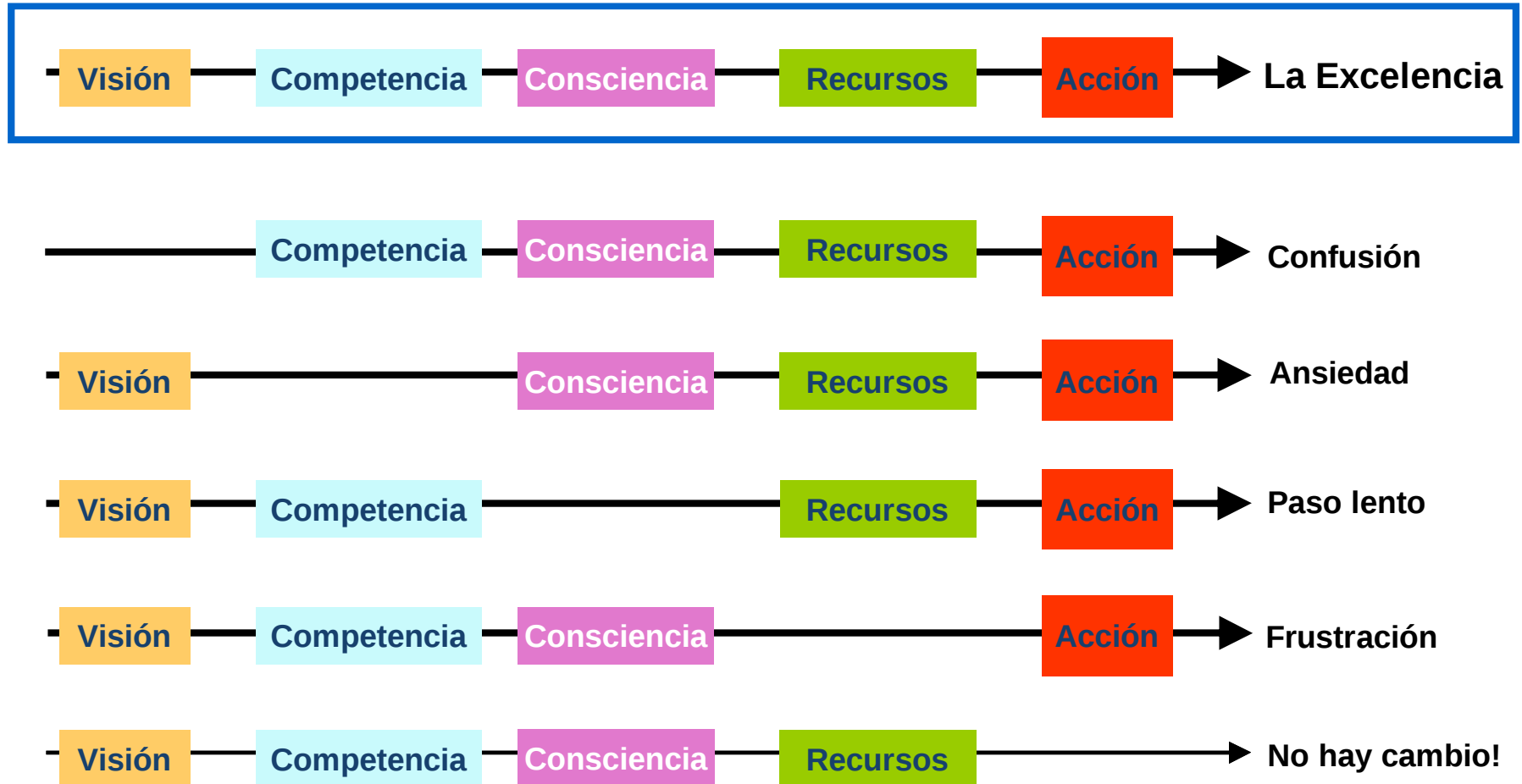
De dónde vienen los resultados?



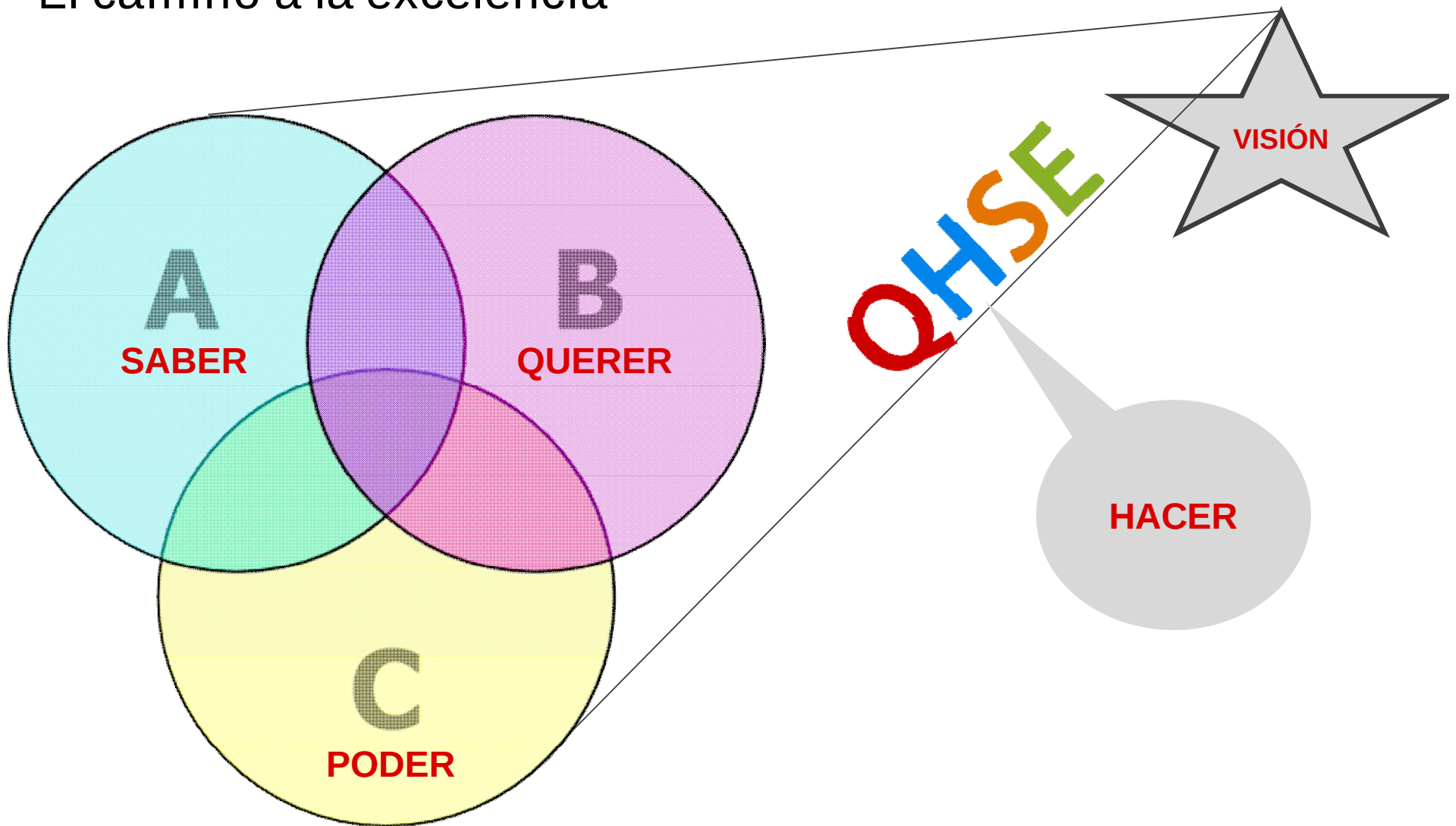
Valores en lugar de creencias



Los pilares del cambio hacia la excelencia



El camino a la excelencia



El saber

•Quality survey action

Quality 1000d Program ABB global Quality Training

Adicional a los programas de entrenamiento y certificación que son mandatorios para cada Unidad (Q School, técnicos, funcionales, PM, 4Q, etc.)



“Si Usted cree que la educación es cara,
pruebe con la ignorancia.”

•Derek Curtis, abogado y educador, anterior Presidente de la Universidad de Harvard

El querer



YO me quiero, YO me cuido!

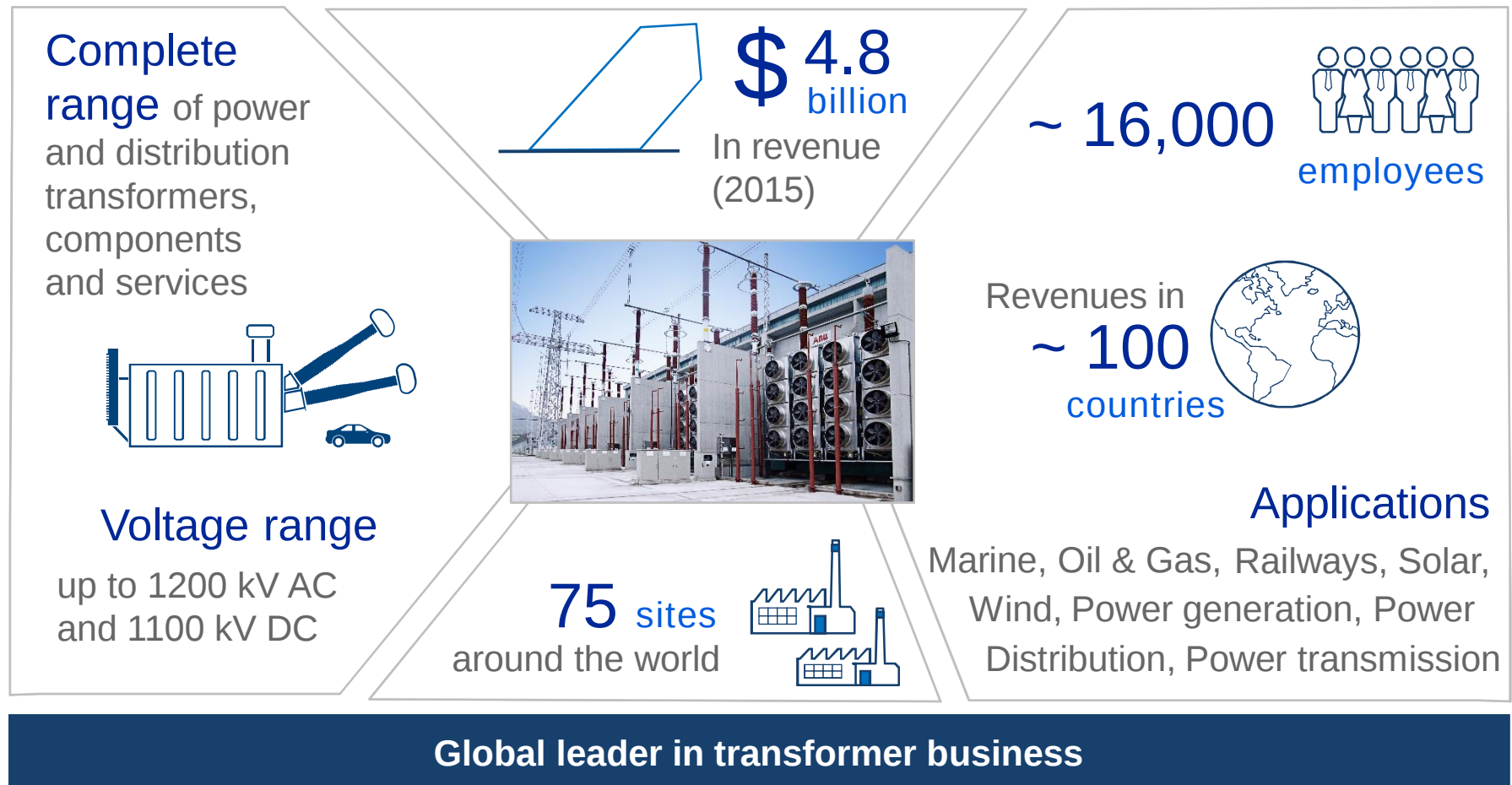
Sí a la VIDA!

Consciente y Seguro!

Consciente y Competente!

Campaña en planta de transformadores con 300+ empleados
De “35” LTI en 2005 a “0” en 2015 y “0” en 2016

El poder



Vision & mission

BU Transformers Quality Vision is to be:

**The preferred transformer and service provider
delivering innovative and sustainable solutions
with world class quality.**

BU Transformers is here to:

- enhance customer's operating performance by offering the most efficient technology in transformers, components and services,
- increase reliability in the grid, while saving energy and lowering environmental impact, employ skilled and committed people & partners, conduct business with the utmost integrity, safety, quality and reliability.

BU Transformers

Quality critical success factors

Quality critical success factors

- 1) Customers focus, emphasize the voice of customer
- 2) Quality leadership at all levels of organization
- 3) Accountable people who are capable and empowered to take responsibility and drive quality culture
- 4) Reliable suppliers acting as partners
- 5) Robust processes & tools
- 6) Continuous process improvement across whole value chain

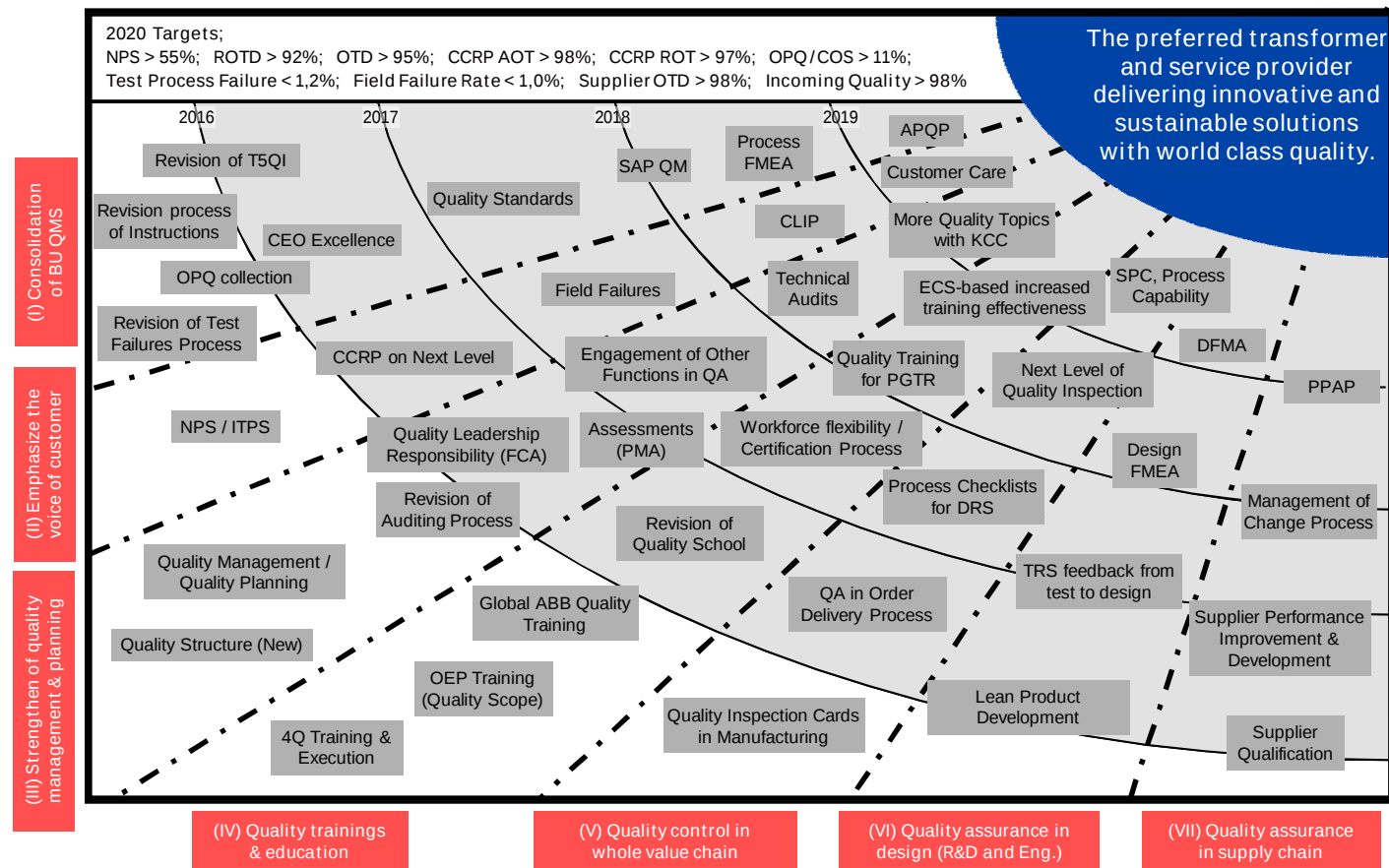
Overview of improvement projects

BU Transformers

Improvement projects	PGs	Short description
I Consolidation of BU Quality Management System	All	Consolidation/integration and further development of existing BU Quality Management Systems processes.
II Emphasize the voice of customer	All	Implementation of routines to subordinate the business to the customer needs, delivering the performance, reliability and serviceability according with the customer value.
III Strengthen of quality management & planning	All	Strengthen the quality management and planning mechanisms. Enhance quality performance & perception from employees and customers. Engagement of all functions in quality assurance.
IV Quality trainings & education	All	Enhance a quality culture within BU thru the set of different quality trainings (on all levels of organization). Increase the quality training process effectiveness.
V Quality control in whole value chain	All	Development and deployment of quality control thru whole value chain. Update, upgrade and standardization of the Quality Inspection Cards.
VI Quality assurance in design (R&D and Eng.)	All	Apply structured approach to quality control during the design/engineering process by introduction of selected quality tools and methods into the design processes.
VII Quality assurance in supply chain	All	Set of actions aiming to improve and develop suppliers, reduce recurring quality and better meets ABB and customer requirements.

Slide
24

BU Transformers, Quality roadmap 2016-2020



BU Transformers

Translating the vision into a measurable plan

Vision Statement

Quality Vision is to be:

The preferred transformer and service provider delivering innovative and sustainable solutions with world class quality.

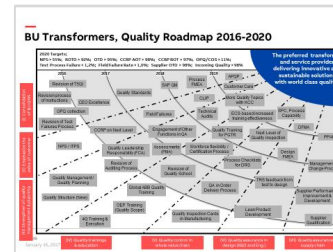
BU Transformers is here to:

- enhance customer's operating performance by offering the most efficient technology in transformers, components and services,
- increase reliability in the grid, while saving energy and lowering environmental impact,
- employ skilled and committed people & partners,
- conduct business with the utmost integrity, safety, quality and reliability.

Implementation Plan

Quality Improvement Plan

BU Transformers		
Overview of Improvement projects		
Improvement projects	PGs	Short description
I. Consolidation of BU Quality Management System	AS	Consolidation/bring down and further development of existing BU Quality Management System processes.
II. Emphasize the importance of customer	AS	Implementation of routines to subordinate the business to the customer needs, according to performance, reliability and serviceability according with the customer value.
III. Strengthen the quality management system	AS	Strengthen the quality management and planning mechanisms, enhance quality performance expectations from employees and customers, engagement of all structures in quality processes.
IV. Quality training & education	AS	Enhance a quality culture within the BU by the use of different quality trainings (on all levels of organization), increase the quality training process effectiveness.
V. Quality control in design phase	AS	Development and deployment of quality control in value chain. Monitor, upgrade and standardization of the quality requirements.
VI. Quality assurance in design (DAB and Eng.)	AS	Apply structured approach to quality control during the design engineering process by introduction of selected quality tools and methods in the design processes.
VII. Quality assurance in supply chain	AS	Set of actions aiming to improve and develop suppliers, reduce incoming quality and thereby meet with customer requirements.



Measurements / KPI's

RelEx Dashboard:

- NPS %
- ROTD %
- OTD %
- CCRP AOT %
- CCRP ROT %
- Test Process Failure %
- Field Failure Rate %
- OPQ/COS %
- Supplier OTD %
- Incoming Quality %

Metodología 4Q

Piedra angular para la mejora continua

Q1 – Measure

Define opportunity.
Investigate the situation
to understand the
current state in more
detail

Q2 – Analyze

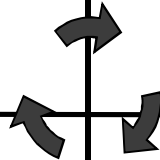
Identify and confirm the
root causes of the
problem

Q4 – Sustain

Maintain the
improvements by
standardizing the new
work methods or
processes

Q3 – Improve

Develop, pilot, and
implement solutions that
eliminate the root
causes



Metodología 4Q



**18.500+
empleados
entrenados**

**700+
certificados
como 4Q
Trainer &
Coach**

**6.100+
proyectos
de mejora**

**2.000+
MUSD en
ahorros**

Continuous Quality improvement culture across ABB through 4Q methodology

El mundo reconoce las contribuciones de ABB

Algunos de los recientes reconocimientos y distinciones que ABB recibió desde 2014

ABB, una de las compañías más éticas del mundo Por Ethisphere Institute 2014, 2015, 2016

ABB named as one of the world's most ethical companies by Ethisphere Institute



Mar. 20 - ABB, the power and automation technology group, has been named by the Ethisphere Institute, an independent research center promoting best practices in corporate ethics and governance, to its 2014 list of the world's most ethical companies.

👍 positive: 22 🗑 negative: 0 💬 comments: 1

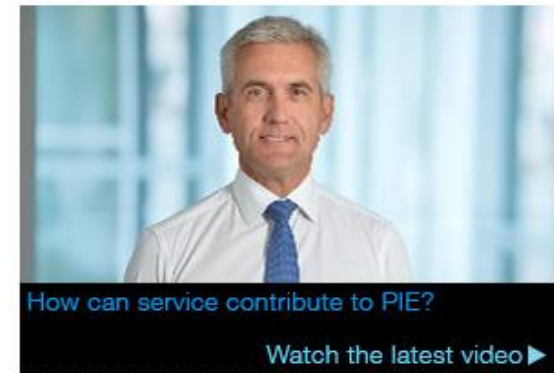
ABB, la marca comercial más valiosa de Suiza

Interbrand, consultores de marcas en el mundo



May 14 - ABB has been ranked seventh as a new entry on Interbrand's annual list of the most valuable Swiss brands, making it the most valuable B2B business brand in Switzerland.

👍 positive: 12 👎 negative: 0 comments: 0



Premio “Learning & development” para ABB SCM

ABB Supply Chain Management wins association's
'Learning & Development' award

PROCUREMENT
LEADERS

AWARDS14

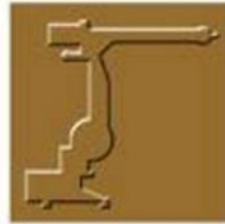
WINNER

Learning & Development Award

May 23 - ABB's Supply Chain Management (SCM) Training & Development wins prestigious Procurement Leaders 'Learning & Development' Award at a gala awards ceremony in London.

El premio más prestigioso de la industria robótica

Para YuMi



IERA AWARD.
Invention and Entrepreneurship in Robotics and Automation



2016-06-22 - ABB has been awarded the "Invention and Entrepreneurship in Robotics and Automation" (IERA) award at the International Symposium of Robotics in Munich, Germany. The highly prestigious accolade, awarded by two of world's leading robotic trade organizations, honors the achievements of entrepreneurs in the commercialization of innovative robotic and automation technology.

ABB, pionero en vuelos impulsados por energía solar

Solar impulse



ABB, 100 años como pionero en investigación tecnológica



ABB marks 100 years of pioneering technology research
in presence of Swedish king

ABB contribuye a más de 300 comunidades en el mundo

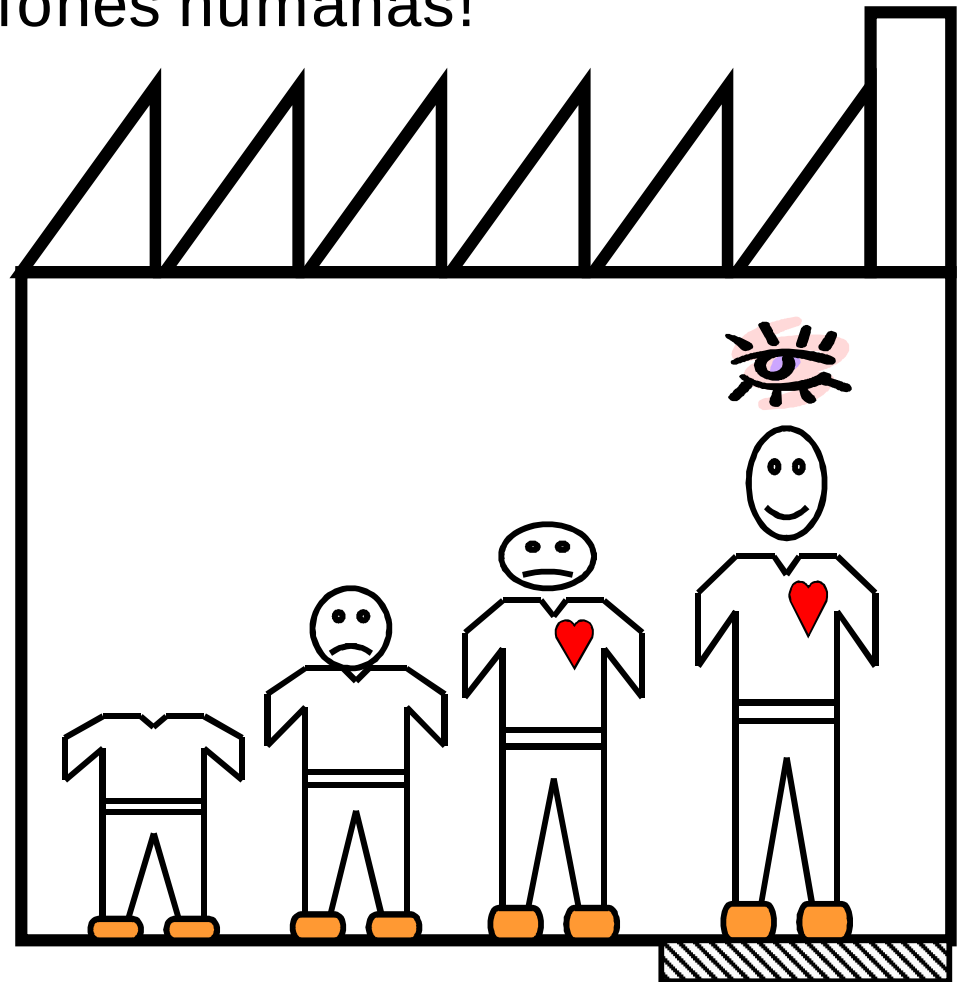


“ABB’s strategy is to focus on education and health care projects as part of our contribution **“for a better world”**. The list is long, there are good reasons to feel proud about what we achieve. In figures, we contribute nearly 5.000 person days in volunteering time per year – around 80% of that in company time, and we contribute some \$8.5 million towards these activities”

La empresas surgen de acciones humanas!



By Abraham Maslow (1908 – 1970)



El SGI debe servir para que en la organización se realice el trabajo como un propósito noble.

Una pregunta de cierre

✓ **Cuántos de Uds. trabajan en Calidad?**



—

ABB