

# SATISFACCIÓN, COMPROMISO Y PRECIO.



Jesús Armendariz Errea

Trabajador de Volkswagen Navarra S. A. – Ex-Delegado de Prevención por C.G.T.

Federación Estatal de Sindicatos de la Industria Siderometalúrgica (FESIM)

Confederación General del Trabajo (CGT)



10º Congreso Nacional Ergonomía y Psicosociología

# ALGUNOS DATOS SOBRE LA FABRICA



PLANTILLA	4500 personas.
MODELO	VOLKSWAGEN POLO
PRODUCCION DIARIA	Puede variar entre 1408 y 1548 coches/día.
PRODUCCION 2015	298358 coches, el 91 % son exportados.
PRODUCCION RECORD	353353 coches en 2011.



**SATISFACCIÓN,  
COMPROMISO  
Y PRECIO.**

# SATISFACCION DEL CLIENTE

Atención al cliente

https://www.volkswagen.es/es/servicio-al-cliente.html

Volkswagen

Modelos

Configurador

Compra un Volkswagen

Servicio Posventa

Mi Volkswagen

Mundo VW

Atención al cliente.

Cuenta con nosotros.

En Volkswagen pensamos que si no estás satisfecho, nosotros tampoco lo estamos. Por eso te ofrecemos toda nuestra disponibilidad para resolver cualquier duda, pregunta o reclamación que tengas, porque nos encanta escucharte y porque nuestro compromiso contigo significa mucho más que palabras.

**En Volkswagen pensamos que si no estás satisfecho, nosotros tampoco lo estamos.** Por eso te ofrecemos toda nuestra disponibilidad para resolver cualquier duda, pregunta o reclamación que tengas, porque nos encanta escucharte y **porque nuestro compromiso contigo significa mucho más que palabras.**

# SATISFACCION DEL CLIENTE

## ESTETICA



**1984**



**1994**



**2001**



**2016**

# SATISFACCION DEL CLIENTE

## CONFORT - EQUIPAMIENTO



# SATISFACCION DEL CLIENTE

## CONFORT - EQUIPAMIENTO



# SATISFACCION DEL CLIENTE

## CONFORT - EQUIPAMIENTO



**1984**



**2016**

# SATISFACCION DEL CLIENTE

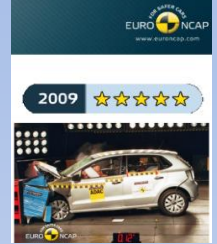
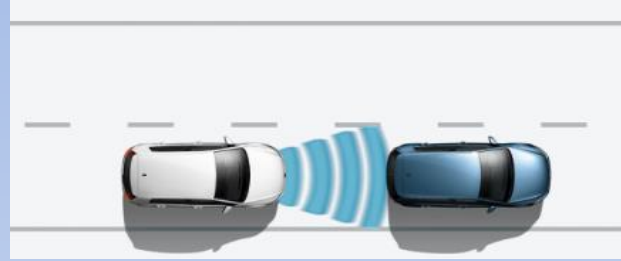
## CONFORT - EQUIPAMIENTO



- **Asientos envolventes con regulación en altura, lumbar, incluso calefactables.**
- **Columna de dirección regulable en altura y profundidad.**
- **Fácil acceso a todos los controles del vehículo desde el puesto de conducción.**
- **Climatización electrónica.**
- **Dirección asistida eléctrica**
- **Sistema Park Assist.**
- **Sistema de arranque en cuesta.**
- **Control de velocidad de crucero.**
- **Navegador.**
- **Conectividad, Etc...**

# SATISFACCION DEL CLIENTE

## SEGURIDAD



- Cinturones de seguridad en todas las plazas, con regulación en altura, pretensores...
- Airbag frontal, lateral y de cabeza para conductor y acompañante, y airbags de cortina traseros.
- ABS, ASR, EDS MSR, ESC...
- Sistema de vigilancia del entorno "Front Assist" con freno de emergencia en ciudad y Sistema de frenado de emergencia anti-colisiones múltiples.
- Anclaje para dos sillas para niños en los asientos posteriores de acuerdo con la norma ISOFIX
- Apoyacabezas en todas las plazas.
- Etc...

# COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



Cómo llegar Trabaja con nosotros Visita la fábrica Parque Polo

Volkswagen Navarra

Buscar

NUESTRA FÁBRICA EL POLO NUESTRA GENTE **COMPROMISOS** NOTICIAS SALA DE COMUNICACIÓN

**Think Blue. Factory.** VW Navarra Solidaria Volkswagen Academy Código de Conducta Guía Anticorrupción Parque Polo

**Fabricar vehículos eficientes de la manera más eficiente**

COMPROMISOS. Think Blue. Factory.

**Fabricar vehículos eficientes de la manera más eficiente**

# COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

## EL PRODUCTO: VOLKSWAGEN POLO



**MENORES  
CONSUMOS**



**MENORES  
EMISIONES**

# AUNQUE...

# COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

## EL PRODUCTO: VOLKSWAGEN POLO



# COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

## LA FABRICACION

REDUCCION ENTRE 2010 Y 2015



EMISIONES  
DE  
DISOLVENTES

**45,2 %**



CONSUMO  
DE  
AGUA

**16,7 %**



RESIDUOS  
SIN  
RECUPERAR

**51,6 %**



EMISIONES  
DE  
CO<sub>2</sub>

**18,3 %**



CONSUMO  
DE  
ENERGIA

**13 %**

**OBJETIVO PARA 2018: 25 % DE REDUCCIÓN**



# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## LA PUJA POR MODELOS Y PRODUCCIONES



# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## LA PUJA POR MODELOS Y PRODUCCIONES

- Congelaciones salariales.
  - Dobles y triples escalas salariales.
  - Incremento de la jornada.
  - Aumento de la flexibilidad.
  - Inseguridad en el mantenimiento del empleo.
- 
- Pérdida de poder adquisitivo.
  - Precariedad.
  - Deterioro de las relaciones Sociales y Familiares.

# EL PRECIO QUE PAGAMOS

Y aún con todo lo anterior...



**Si un modelo resulta un fiasco,  
también peligran los empleos.**

# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## AGRESIVO SISTEMA PRODUCTIVO



- Los puestos de trabajo son diseñados conforme a la media poblacional de la plantilla.
- Eliminación de puestos con menor carga física.

# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## AGRESIVO SISTEMA PRODUCTIVO



Altos ritmos de trabajo (54"/coche).



Tiempos de las operaciones predeterminados en tablas sin tener en cuenta la edad u otros factores.



Actividad 116 MTM, equivalente a caminar a 6 km/h.



Cargas de "acordeón", que hacen que una persona invada el espacio de trabajo de otra, generando conflictos.

# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## POLITICA PREVENTIVA INEFICAZ



- La Producción más importante que la Prevención.
- Evaluaciones de riesgos con métodos poco fiables, y en base a la media poblacional.

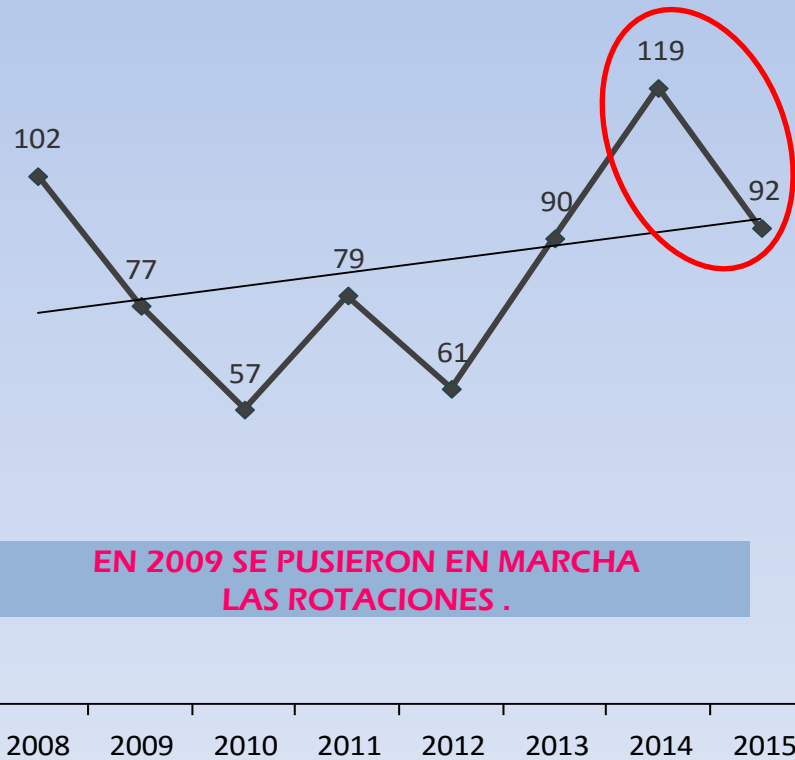
# EL PRECIO QUE PAGAMOS

En definitiva, unas condiciones de trabajo y una política preventiva que discriminan a toda persona que se salga de la media poblacional, ya sea por razón de constitución física, sexo, edad, especial sensibilidad, etc.

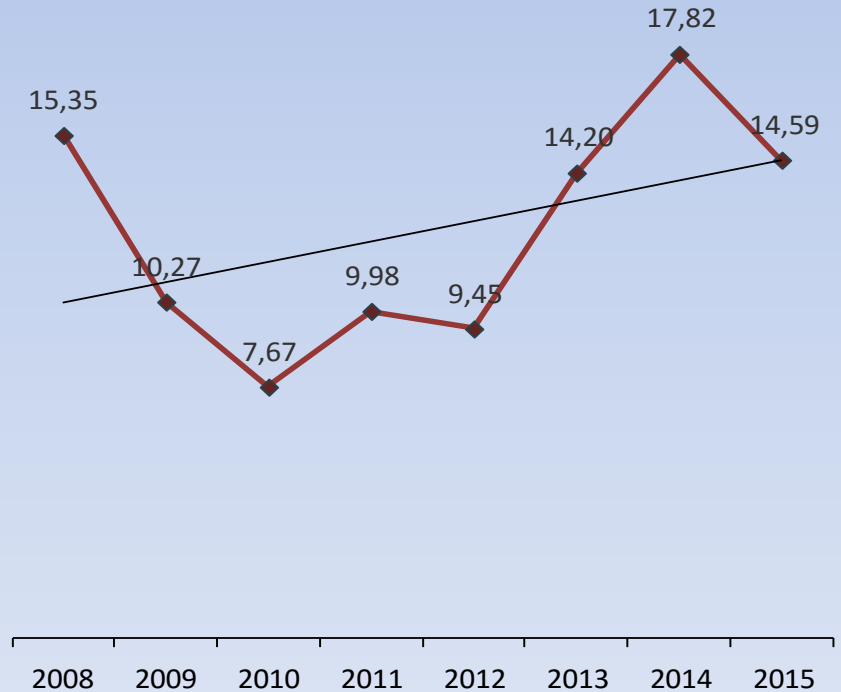
# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## LAS CONSECUENCIAS

### Enfermedades Profesionales con Baja



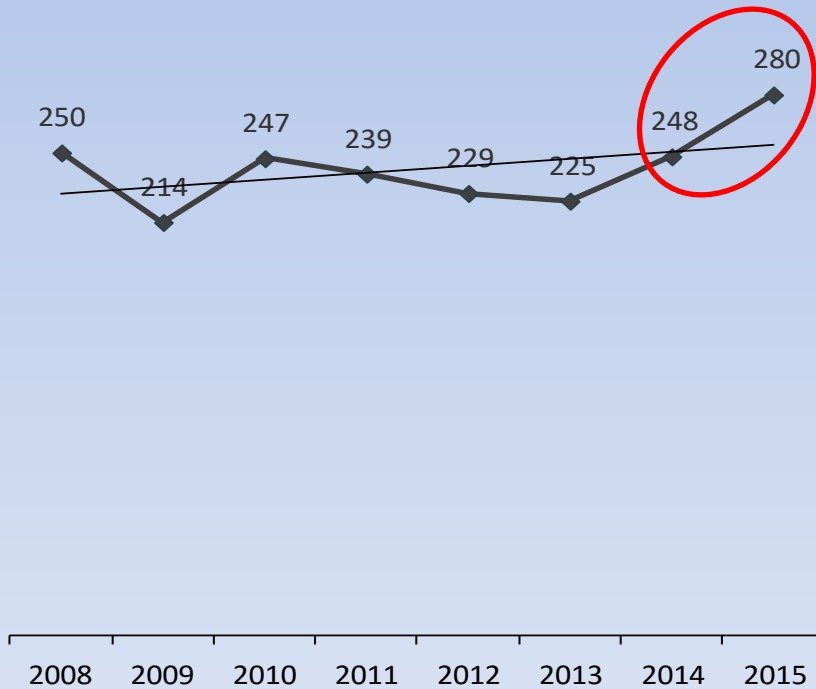
### Nº Bajas por E. P. x 1000000 Total Horas Trabajadas



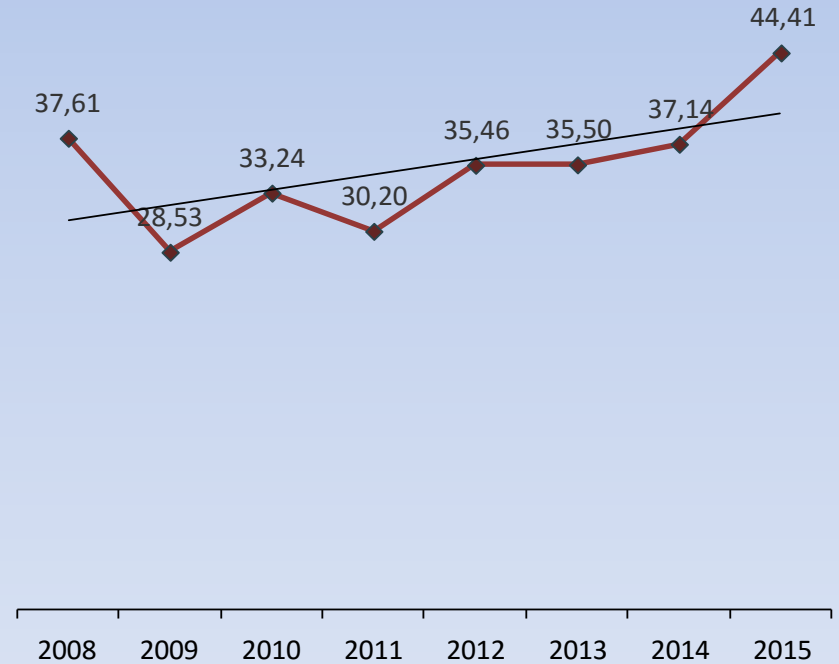
# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## LAS CONSECUENCIAS

**T.M.E. en Enfermedades Comunes con Baja**

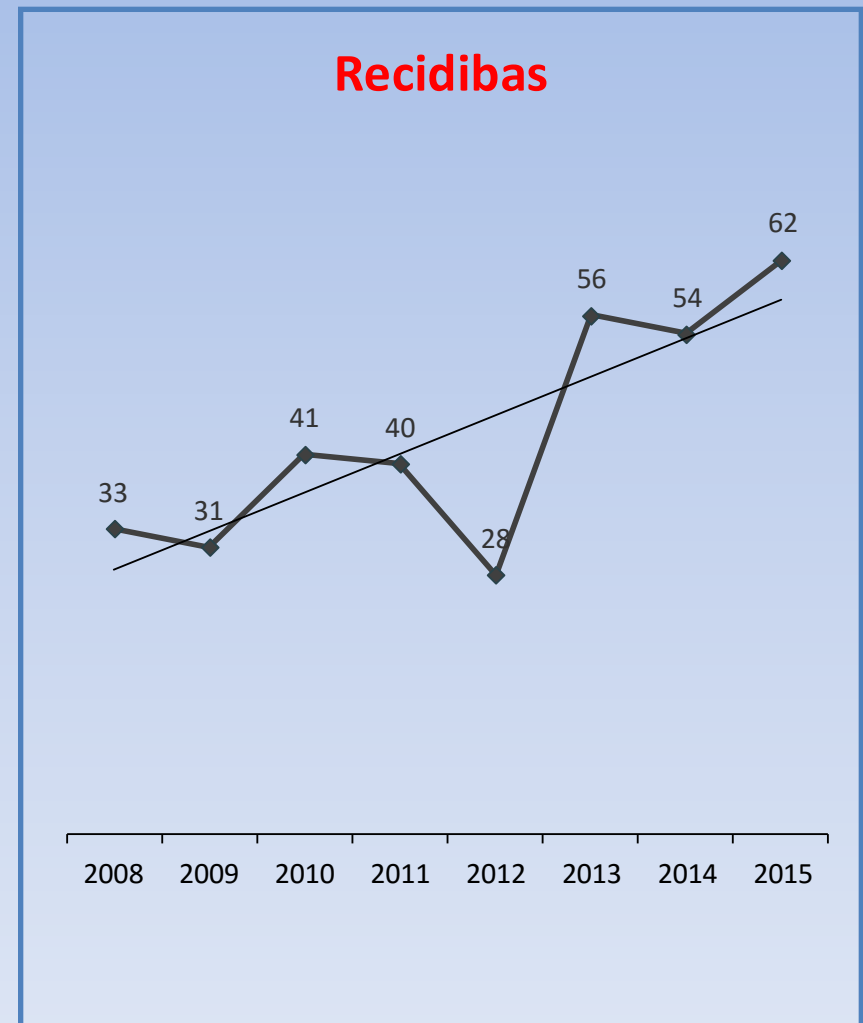
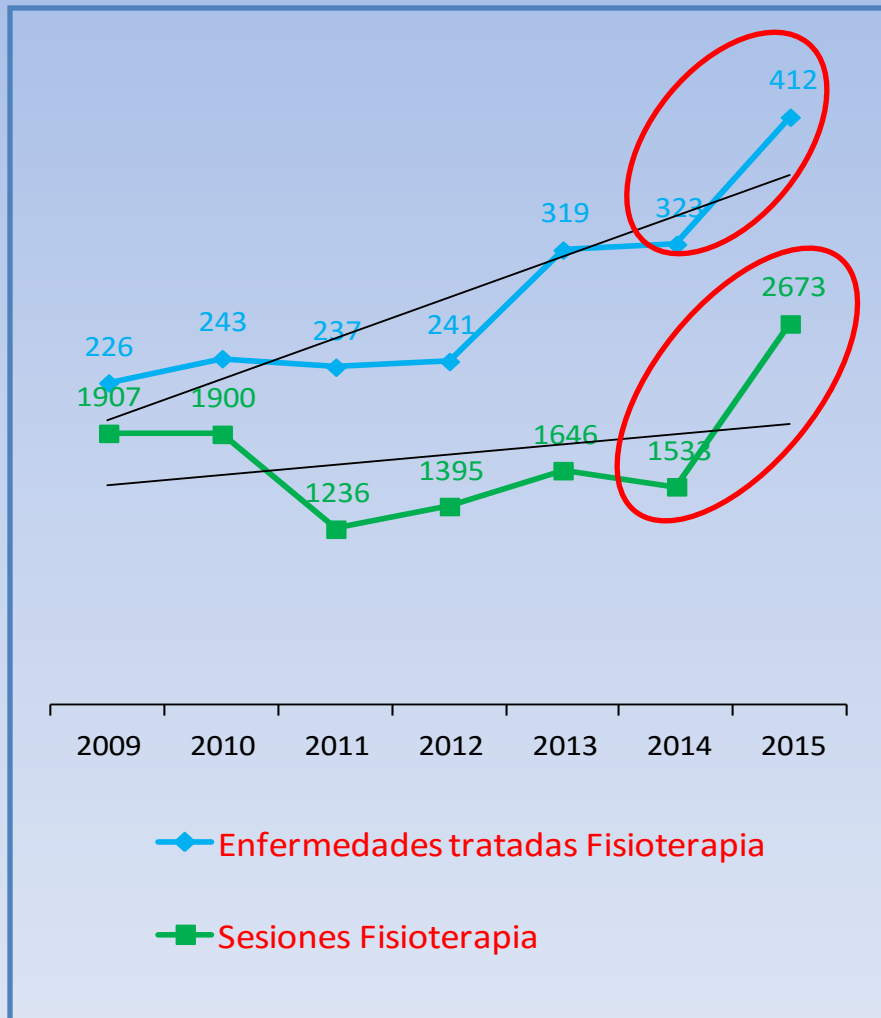


**T.M.E. Enf. Común x 1000000  
Total Horas Trabajadas**




# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## LAS CONSECUENCIAS



# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## ¿Y LOS RIESGOS POR FACTORES PSICOSOCIALES?

  
www.unipresalud.com

### 5.- CONCLUSIONES - RECOMENDACIONES

De la información aportada se deduce las siguientes valoraciones para cada Sección/Taller

#### MOD

Taller/Sección	Variable 1: Participación, Implicación, Responsabilidad	Variable 2: Formación, Información, Comunicación	Variable 3: Gestión del Tiempo	Variable 4: Cohesión de Grupo
PRENSAS	INADECUADO	ADECUADO	INADECUADO	ADECUADO
CHAPA	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO
PINTURA	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO
MONTAJE	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO
MOTORES	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO
REVISIÓN FINAL	INADECUADO	INADECUADO	MUY INADECUADO	INADECUADO
CALIDAD	MUY INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO
OFICINAS				
GESTIÓN DE MATERIALES				

#### MOI

Taller/Sección	Variable 1: Participación, Implicación, Responsabilidad	Variable 2: Formación, Información, Comunicación	Variable 3: Gestión del Tiempo	Variable 4: Cohesión de Grupo
PRENSAS	INADECUADO	ADECUADO	ADECUADO	INADECUADO
CHAPA	INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	INADECUADO
PINTURA	INADECUADO	ADECUADO	ADECUADO	INADECUADO
MONTAJE	INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	ADECUADO
MOTORES	INADECUADO	ADECUADO	ADECUADO	ADECUADO
REVISIÓN FINAL				
CALIDAD				
OFICINAS				
GESTIÓN DE MATERIALES	MUY INADECUADO	ADECUADO	INADECUADO	INADECUADO

Evaluación de Riesgos Psicosocial- Método INSL- Volkswagen Navarra, S.A. Página 163

# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## ¿Y LOS RIESGOS POR FACTORES PSICOSOCIALES?

MOD

Taller/Sección	Variable 1: Participación, Implicación, Responsabilidad	Variable 2 Formación, Información, Comunicación	Variable 3 Gestión del Tiempo	Variable 4 Cohesión de Grupo
PRENSAS	INADECUADO	ADECUADO	INADECUADO	ADECUADO
CHAPA	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO
PINTURA	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO
MONTAJE	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO
MOTORES	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO
REVISIÓN FINAL	INADECUADO	INADECUADO	MUY INADECUADO	INADECUADO
CALIDAD	MUY INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO	INADECUADO

# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## INCUMPLIMIENTOS DE LA LEGISLACION



**ATENCIÓN  
CONTIENE  
AMIANTO**

**Respirar el polvo  
de amianto es  
peligroso para  
la salud**

**Seguir las normas  
de seguridad**

Nafarroako  
Gobernua



Gobierno  
de Navarra

RESOLUCIÓN  
Nº: 713/2016  
Fecha: 13/06/2016

Resolución de la Directora General de Política Económica y Empresarial y Trabajo	
OBJETO	Sanción de 8.500,00 € a VOLKSWAGEN NAVARRA, S.A. por Infracción normativa Prevención de Riesgos Laborales
DESTINATARIO	VOLKSWAGEN NAVARRA, S.A. CIF A31472459 POLIGONO LANDABEN S/N 31170-ARAZURI
REFERENCIA	Código Expediente: TRLSA62/2016
UNIDAD GESTORA	Servicio de Trabajo Sección de de Relaciones Laborales y Prevención de Riesgos Dirección: Parque Tomás Caballero, 1 – 31006 Pamplona/Iruña Teléfono: 848 42.79.25 Fax: 848.42.35.86 Correo-electrónico: spreverl@navarra.es

En el acta número I312016000008022 levantada por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social el día 4 de marzo de 2016 a la empresa VOLKSWAGEN NAVARRA, S.A., se hace constar:

"El día 2 de febrero de 2016, se efectúa visita de inspección al centro de trabajo de Volkswagen Navarra, S.A. Se mantiene reunión con los representantes de la empresa y los delegados de prevención, para tratar diversas cuestiones en materia de prevención de riesgos laborales. Entre los temas analizados, se encuentra la posible situación de riesgo detectada tras unos trabajos ejecutados por personal de mantenimiento, entre los días 7 y 13 de

# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## INCUMPLIMIENTOS DE LA LEGISLACION



### LOS HECHOS

- A finales de 2015 Volkswagen decide realizar unas obras de desmantelamiento del antiguo taller de Pintura.
- Ante las sospechas de que pueda haber amianto, se encarga un estudio. El 3 de diciembre se toman diferentes muestras de materiales.
- **El 7 de diciembre, sin llegar los resultados de los análisis de las muestras, se llevan a cabo los trabajos.**
- El 18 de diciembre, llegan los resultados **confirmando la presencia de amianto.**

# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## INCUMPLIMIENTOS DE LA LEGISLACION



### LOS HECHOS

- En las alegaciones a la Propuesta de Acta de Infracción de la Inspección de Trabajo, la Empresa manifiesta su sorpresa por haberse encontrado piezas de amianto en las instalaciones.
- En octubre de 2015 Volkswagen fue condenada a pagar el recargo del 50 % de la pensión de viudedad, a la viuda de un trabajador fallecido, por falta de medidas de seguridad. **En dicha sentencia se habla de las mismas piezas que se desmontaron meses más tarde.**

**¿SORPRESA o NEGLIGENCIA?**

# EL PRECIO QUE PAGAMOS

## LA EXPLICACIÓN

**I. A.**

**Representante Legal de Volkswagen Navarra S. A.**

***“No podéis decir  
que incumplimos la LPRL,  
porque pagamos las multas”.***

**VOLKSWAGEN NAVARRA S. A.**

**FIN DE LA  
PRESENTACION.**

**GRACIAS.**