

CENTRO DE ESTUDIOS, SEMINARIOS Y CONFERENCIAS EUROPEAS

(C E S E C)

Madrid, Jueves 12 de Junio 1980

Ponente: D. JOSEPH J. ARTESANI LYONS

Tema: LA PREVENCIÓN DEL RIESGO EN LA R.C. DE PRODUCTOS

El tema de esta conferencia es cómo proporcionar a los asegurados los elementos esenciales para un programa sobre el Control de los Siniestros de Productos. Un programa que ayudará a controlar los siniestros devastadores que por responsabilidad legal se producen por fallos de los productos.

Por siniestros comerciales se entienden los grandes costos de los programas de garantía, pérdida de mercados a causa de mala aceptación por parte de los clientes, desguaces y trabajos innecesarios, gastos por pérdida de mercado del producto o por modificación del mismo. Pueden producirse siniestros adicionales cuando los fallos de un producto ocasionan daños corporales y/o materiales, o interrupción del negocio, y se presente un juicio por responsabilidad. Ambas causas pueden erosionar seriamente los beneficios de su negocio. En los últimos 10 años, el número y la importancia de juicios por responsabilidad de productos y las liquidaciones fuera de los juzgados han aumentado astronómicamente a consecuencia de cambios de las leyes, y por el hecho de que el público es mucho más consciente de sus de-

rechos legales en los accidentes por responsabilidad de Productos. Habrá en el futuro modificaciones en las leyes que permitan a los consumidores agruparse y llevar a juicio casos de responsabilidad, que sin duda aumentarán los problemas de este ramo.

No es posible separar el control de los siniestros comerciales del control de los siniestros por responsabilidad civil del producto. ¿Por qué? Revisemos algunas de las características más importantes que los clientes buscan en los productos:

- 1) Los clientes desean que el producto sea de gran utilidad a un precio razonable.
- 2) Los clientes quieren productos que puedan usarse y mantenerse con seguridad razonable.
- 3) Los clientes desean productos de confianza.
- 4) Los clientes quieren productos que sean fáciles de mantener.

Los cuatro puntos anteriormente indicados tienen gran incidencia en el control de los siniestros comerciales. Los puntos dos y tres, y en menor grado el punto cuatro, son la base de un programa para el control de la R.C. de Productos.

Los puntos que se sugieren en este programa para el control de los siniestros en la R.C. de Productos ayudan a prevenir y a controlar siniestros innecesarios y los costos por responsabilidad legal incurridos por accidentes producidos por productos.

En primer lugar hablaré de la Dirección

La Dirección de la empresa es quien debe proporcionar un plan completo para el Programa del control de los siniestros en la R.C. de Productos.

Como el control de los siniestros en productos es cuestión de prioridades, la Dirección debe en primer lugar determinar hasta que punto debe fabricar un producto que es seguro, de fácil mantenimiento, en el que se puede confiar, y, al mismo tiempo, práctico y competitivo. Sin embargo, la Dirección debe también recordar que uno de sus principales deberes es fabricar productos razonablemente seguros. Sería peligroso, bajo el punto de vista del control de los gastos, tanto de responsabilidad como comerciales, que la Dirección decidiese escatimar en métodos o en materiales que sean necesarios para la seguridad o fiabilidad de un producto únicamente por cuestión de competencia. Las demandas de un mercado altamente competitivo y los costos no son defensas viables en un juicio en caso de ocurrir un siniestro por calidad marginal. El ahorro de una discutible medida "económica" puede tener un rápido resultado negativo simplemente por un solo pleito, sin contar con los altos costos de garantía y la pérdida de confianza y de futuras ventas que se originan cuando un producto ha perdido

Por tanto, es la Dirección quien debe sentar las bases y establecer prioridades en el programa.

Además, al sentar los objetivos básicos, la Dirección tiene la obligación de comunicar a todo el personal que el control de siniestros de productos es uno de los principales objetivos de la empresa y que cada empleado tiene sus responsabilidades en el programa.

Todo ésto nos lleva ahora a hablar del:

PROGRAMA DE COORDINACION

Como el programa para el Control de los Siniestros de Productos incumbirá a la mayoría de los departamentos de la empresa, será necesario implantar una eficaz coordinación para garantizar un cumplimiento completo y sistemático de dicho programa.

Esta coordinación puede ser llevada a cabo por un solo hombre, digamos un Ejecutivo responsable del control de siniestros de productos, o bien por un grupo coordinador.

Bien sea una persona o un grupo quien vaya a coordinar el programa, los departamentos que indico a continuación estarán implicados en este programa para conseguir la mayor efectividad posible.

Ingeniería de Diseño o Desarrollo del nuevo producto

Fabricación

Control de Calidad

Servicios e Instalaciones

Departamento Jurídico
Departamento de Seguros
Ventas y Publicidad
Compras
Personal y de Relaciones Públicas
Departamento de Seguridad.

Para que la Dirección sea eficaz, recomendamos que el grupo coordinador esté limitado a un solo representante de los siguientes departamentos: Diseño, fabricación, control de calidad, servicios e instalaciones, jurídico, y de seguros. Sin embargo, los representantes responsables de los departamentos de compras, ventas y publicidad, personal, relaciones públicas y seguridad, actuarán como asesores del grupo coordinador y asistirán a las reuniones especiales de dicho grupo.

Como estos representantes tendrán autorización para decidir por cuenta de sus departamentos, los candidatos más apropiados para ser representantes del programa de control serán los jefes de departamento o sus ayudantes.

Se sugiere que el Presidente del Grupo Coordinador para el Control de Siniestros de Productos o el Jefe del departamento para el control de las pérdidas en productos, sea un miembro de la Dirección para que pueda dirigir el programa de forma capaz y enérgica.



Ahora vamos a ver

COMO HACER EFECTIVOS LOS GRUPOS COORDINADORES

1.- Definir de forma estricta los objetivos del grupo. Una notificación por escrito expondrá los mismos de forma clara y evitará que los integrantes del grupo tengan que reunirse para decidir exactamente lo que deben hacer y así perder el tiempo.

2.- Asegurarse de que los poderes y responsabilidades del grupo quedan claramente especificados y son comprendidos por todos los miembros.

3.- Mantener el tamaño del grupo dentro de un límite manejable. Sabiendo que al aumentar el número de miembros se hace más difícil que las reuniones sean eficientes, se recomienda que el número de los mismos no exceda de 10 miembros, siendo el número ideal unas 6 personas.

4.- El presidente del grupo deberá tener la capacidad suficiente para dirigir con eficacia las reuniones.

(a) Deberá preparar los asuntos a tratar con anticipación, para que los miembros tengan tiempo de estudiar los asuntos y considerar sus propias ideas.

(b) Debe asegurarse de que todos los miembros sean escuchados, animando a los más reservados y controlando a los más habladores.

- (c) Cuando todos los miembros han dado su parecer, el presidente deberá exponer el consensus de la reunión para asegurarse de que lo comprendió correctamente.
- (d) Deberá comprobar que el Acta de la reunión se distribuye para su corrección y revisión antes de publicarse.

GRUPO COORDINADOR

El grupo o departamento coordinador actúa como coordinador entre la Dirección de la empresa y los departamentos implicados en el programa para el control de las pérdidas en productos. Aunque puede tener poder para iniciar alguna acción limitada, deberá enviar sus recomendaciones para el control de las pérdidas en productos a los departamentos correspondientes con copia a la Dirección de la empresa.

A continuación indico algunos de los deberes y responsabilidades principales de la Unidad Coordinadora:

DEBERES

- Recomendar a Dirección la política a seguir
- Sentar las finalidades y objetivos de los departamentos implicados en el citado programa, llevando un control periódico sobre los mismos asegurándose de que cumplen sus cometidos.
- Coordinar las actividades del programa de los departamentos.
- Asegurar la adecuada canalización de la información entre los diferentes departamentos tales como:

- resultados de las pruebas de diseño
 - informes sobre investigación de accidentes/incidentes/quejas
 - informes del departamento de servicios sobre uso indebido
 - información sobre control de calidad.
 - niveles de seguridad actuales o nuevos de organismos y/o centros técnicos, asociaciones comerciales, departamentos gubernamentales, etc.
- Revisar las investigaciones sobre quejas/incidentes/accidentes para determinar si la acción planeada y/o acordada es adecuada.
 - En caso necesario, recomendar acciones especiales a la Dirección superior, tales como:
 - cambios en el diseño del producto, su fabricación, control de calidad, instalación/servicios, publicidad, etc.
 - modificaciones de áreas de ventas o pérdida de mercado.

Una vez analizados estos temas, llegamos a las areas de responsabilidad que son las siguientes:

- Prevención de accidentes provocados por el producto mediante:
 - el diseño de productos seguros y de confianza.
 - la imposición de niveles de control de calidad y de fabricación que aseguren que la producción está de acuerdo con las especificaciones de diseño.

- Describir los productos a los clientes de forma que se impida que incurran en responsabilidad.
- Control continuo del mercado para detectar nuevos riesgos del producto.

- Defensa legal (antes y después del accidente) mediante:
 - defensa coordinada de las reclamaciones por productos
 - documentación de todos los esfuerzos para producir un producto seguro.
 - revisión de la descripción de los productos a los clientes para ver si están conformes con la política establecida.
 - revisión periódica de las relaciones con los vendedores poniendo énfasis en los acuerdos pactados con los distribuidores de no reclamación.

- Mantener buenas relaciones públicas mediante:
 - el contacto con los gobiernos federales y del estado en relación con leyes, códigos y modelos que afecten a los productos. La participación en sociedades técnicas, asociaciones comerciales, etc., para el desarrollo y revisión de los niveles de seguridad del producto.
 - la revisión de publicaciones y notificaciones públicas sobre accidentes causados por el producto, retirada del mismo del mercado o modificaciones de las áreas de operación.

DEPARTAMENTO DE DISEÑO

Una de las funciones principales de este departamento debería ser diseñar productos de confianza que puedan ser utilizados con seguridad razonable. Es mucho más práctico, y al mismo tiempo generalmente menos costoso, conseguir la fiabilidad y seguridad de un producto durante su diseño. Si no se hace así, desde luego, la compañía puede sufrir pérdidas catastróficas.

El nivel de seguridad necesario para un diseño razonablemente seguro no es estático. Las decisiones de juzgados, y la opinión pública exigirán una reevaluación periódica del criterio sobre el diseño para la seguridad del producto. Lo que ayer era aceptado como adecuadamente seguro, hoy no lo es. En el futuro los niveles de seguridad, según los definan los juzgados, serán aún más rigurosos.

La fiabilidad del producto está íntimamente relacionada con su seguridad. En muchos casos, si un producto no es fiable, tampoco es seguro, irrita a los clientes, y hace que éstos sean menos razonables a la hora de reclamar un siniestro de responsabilidad civil de productos.

Por lo tanto, a la hora de diseñar un producto deberá darse la mayor consideración posible a la fiabilidad del mismo.

A continuación les indico y sugiero una lista de actividades para el departamento de diseño:

EDUCACION Y FORMACION EN LA SEGURIDAD DE UN PRODUCTO

- Orientación a cargo del Departamento Jurídico
 - a.- cambiar el clima social
 - b.- cambiar el clima legal
 - c.- pauta en número y tamaño de las sentencias de los juzgados.
 - d.- explicar la importancia de la negligencia (incluyendo aquella del diseñador), responsabilidad estricta, "usos previsibles", garantías expresas e implícitas.
- Desarrollar un manual de diseño que sirva de guía a los diseñadores expertos, y como ayuda de formación a los nuevos diseñadores sobre la fiabilidad del producto, mantenimiento y seguridad. Mantenerlo al día.
- Poner por escrito una descripción de los trabajos para llevar a cabo el diseño, incluyendo la fiabilidad del producto, mantenimiento del mismo y seguridad para ayudar a obtener y desarrollar personal de diseño cualificado.

Esto nos lleva a conocer el potencial de siniestros de los productos, del negocio y de su responsabilidad legal.

- Los productos deben ser razonablemente seguros durante:
 - a. su uso normal
 - b. su uso indebido
 - c. "usos previsibles" que no eran intencionados.

d. Servicio, mantenimiento y ajuste.

- Conocer que tipo de accidentes pueden ocurrir con sus productos; Determinar la seriedad de los mismos. Tomar en consideración los daños corporales, los materiales, interrupción del negocio, y gastos extras.
- Determinar que puede hacerse para reducir la probabilidad de accidentes o minimizar los daños en caso de que ocurra un siniestro.
- Determinar si los productos están de acuerdo con todas las exigencias de seguridad aplicables (leyes y códigos federales y del estado) normas en la industria, y niveles técnicos.
- Determinar si éstos proporcionan una seguridad razonable o por el contrario, si es necesario mejorar su desarrollo.
- Tener en cuenta el factor humano en el diseño. (limitaciones físicas de las personas, tendencia al mal uso del producto y a usar un producto para fines distintos para los que fueron diseñados).
- Analizar el producto en sus partes críticas o en sus componentes. (partes críticas o componentes son aquellas cuyos fallos pueden causar serias lesiones, daños materiales, interrupción del negocio o un serio descrédito de la actuación del producto.

Para ésto, hay que:

- a.- analizar el sistema completo.
- b.- estudiar la fiabilidad del mismo.
- c.- probarlo en su ambiente normal de uso.
- d.- reunir y revisar la experiencia de fallos en productos similares.

- Diseñar las partes críticas o componentes para que duren más que el propio producto. Cuando ésto no es posible, advertir a los clientes y consumidores del producto de los posibles riesgos e instruirles en técnicas de inspección para detectar los fallos inminentes. Describir los procedimientos de mantenimiento para las partes críticas o componentes del propio producto y sobre las instrucciones de operación y mantenimiento.
- Tomar en consideración el envase del producto y la destrucción del producto y del contenedor en el análisis de los riesgos.
- Llevar a cabo controles de seguridad en todos los diseños. (Un control de seguridad es una búsqueda sistemática de posibles riesgos que pueden haber sido pasados por alto). Estos controles deben hacerse durante el proceso y con el prototipo y deberán intervenir los departamentos de Diseño, Fabricación, Control de Calidad, Servicio e Instalaciones (y posiblemente, el Jurídico).

NOTA: El control de seguridad tiene la ventaja de poder detectar posibles problemas potenciales en la fabricación, control de calidad, servicio e instalaciones, antes de finalizar el diseño.

- Revisar las instrucciones operacionales y de mantenimiento con el departamento Jurídico para determinar que los clientes y consumidores han sido debidamente advertidos de los riesgos del producto y de las consecuencias de no hacer caso de esos riesgos, y que solamente se reflejan los procedimientos: Donación de AGERS al Centro de Documentación de FUNDACIÓN MAPFRE la operación

Si es necesario, habrá que colocar sobre el producto avisos e instrucciones para asegurarse que su uso sea razonablemente seguro.

- Revisar los folletos publicitarios y de ventas con los departamentos de Publicidad y Jurídico, y comprobarlos para ver si están correctos.
- Mantener en archivo nota de todos los esfuerzos para diseñar un producto seguro. Deberá incluirse en un registro todo sobre el diseño, incluyendo las razones para las decisiones sobre la seguridad del producto, y deberán guardarse durante toda la vida del producto.
- Informar al Grupo para el Control de las Pérdidas en Productos sobre los fallos del producto.
- Participar en las sociedades técnicas, asociaciones mercantiles, etc., para poder desarrollar nuevos modelos para la seguridad de los productos y mejorar los existentes.
- El Departamento de Diseño debería participar en el grupo para el control de pérdidas en productos, o asesorar al Departamento para el Control de Pérdidas en Productos. También deberían participar en los controles sobre seguridad.

LISTA DE COMPROBACION PARCIAL DE POSIBLES RIESGOS

Dentro de esta lista de comprobaciones, hay que destacar las siguientes:

Diseño bioquímico pobre (controles y componentes de maquinaria difíciles de utilizar a causa de un mal diseño).

Incompatibilidad ambiental o de los componentes del producto.

Posible contaminación (del o por el producto).

Posible corrosión (afectará a la operación o a propiedades del producto ?)

Blandura o dureza insuficiente o excesiva.

Riesgos de shocks eléctricos.

Resistencia al desgaste insuficiente

Propiedades explosivas o inflamables.

Toxicidad (ingestión, inhalación, absorción por la piel)

Posibilidad de irritar o sensibilizar.

Protección inadecuada de la maquinaria (puntos de operación transmisión de potencia).

Control insuficiente.

Inestabilidad

Fallo del producto (o de los componentes críticos)

Riesgos en servicio, mantenimiento o ajuste.

Debilidad estructural

Movimiento inesperado.

FABRICACION

La fabricación tiene la difícil misión de traducir las especificaciones del Diseño en producto terminado. Los empleados del departamento de producción pueden tener gran influencia en la calidad del producto, según el cuidado que pongan o dejen de poner. El trabajo en el departamento de montaje es con frecuencia aburrido y pesado, y muchas veces los trabajadores tienen poco orgullo en su trabajo o en el producto. Sin embargo, deberá hacerles sentir que ellos están contribuyendo de manera importante a la calidad del producto.

He aquí algunas de las formas en que el Departamento de Fabricación puede contribuir al Programa del Control de Pérdidas en Productos:

- Formar, educar y motivar a los empleados del departamento de fabricación.
- Efectuar análisis de trabajo y sentar las bases mínimas de cada tr

- Trabajar con el personal para desarrollar programas de educación y formación para mejorar las técnicas.
- Inculcar orgullo del propio trabajo. Que cada empleado entienda que está contribuyendo vitalmente a la calidad del producto.
- Trabajar con el Departamento de Control de Calidad para encontrar y eliminar problemas en el Departamento de Producción.
- Informar al Departamento de Diseño sobre cualquier dificultad para mantener las especificaciones. Pedir especificaciones realistas.
- No desviarse de las especificaciones de diseño sin la debida aprobación de los departamentos de Diseño y de Control de Calidad.
- Mantener archivos sobre la fabricación durante toda la vida del producto sobre las partes críticas y componentes. Los archivos sobre las partes críticas o componentes deberán ser lo suficientemente completos para poder identificar el paquete o lote de materias primas del cual salió, y los productos terminados en los que se usaron.
- Servir en el Grupo de Control de Pérdidas en Productos (participar en los controles de seguridad).

CONTROL DE CALIDAD

Una de las principales funciones del Departamento para el Control de la Calidad es sentar las bases para un plan de control de calidad que asegure un nivel de calidad aceptable. Este está generalmente basado en un plan estadístico de muestras con el porcentaje de pruebas que sean necesarias, según el nivel de aceptación deseado.

Algunas partes críticas pueden necesitar pruebas al 100%.

El control de calidad deberá ser independiente de la fabricación, reportar directamente a la Dirección superior, y tener poderes para parar el uso y distribución de materias primas sin especificaciones, así como de productos terminados. (La distribución de materias primas o productos sin especificaciones puede permitirse si lo aprueba el Departamento de Diseño, ya que es éste quien en mejor posición está para determinar si la seguridad y fiabilidad podrán verse afectadas).

El control de calidad sirve tanto para prevenir como para controlar, ya que puede ser muy útil al Departamento de Fabricación para identificar y controlar las zonas problemáticas en las líneas de producción. El esfuerzo preventivo del Departamento de Calidad es beneficioso no solamente porque da seguridad y fiabilidad al producto, sino también porque reduce la cantidad de materiales y de tiempo perdido.



El principal deber del departamento de Control de Calidad es llevar a cabo y supervisar un programa estadístico para el control de la calidad, que asegure niveles mínimos de calidad.

MATERIAS PRIMAS

- Las materias primas deberán ser inspeccionadas a su llegada.
- Deberán iniciarse planes para el control de calidad de los vendedores. A continuación relaciono algunos tipos:
 - (1) Evaluación del rendimiento de los suministradores anteriores en el mismo tipo de compras. Esto es una valoración del vendedor y un esfuerzo común tanto del Departamento de Compras como del de Control de Calidad.
 - (2) Inspecciones de control de calidad por parte del personal del Asegurado en las fábricas de los suministradores.
 - (3) Revisión de los registros de pruebas e inspecciones de los suministradores.

NOTA: Aunque los planes para el control de calidad de los vendedores pueden ser utilizados para minimizar el muestreo llevado a cabo durante las inspecciones a la recepción de las partes críticas nunca deberá dejar de hacerse.

PRUEBAS DURANTE EL PROCESO

Poner especial atención y adherirse estrictamente a las especificaciones sobre las partes críticas o componentes.

PRUEBAS DEL PRODUCTO TERMINADO

Comprobar el adecuado funcionamiento del producto, la adecuada instalación y operación de los dispositivos de seguridad, las instrucciones para el manejo, servicio y mantenimiento, garantías, etc., empaquetadas con el producto. (Una lista de embalaje sería de gran ayuda para los empaquetadores).

ALMACENAMIENTO Y ENVÍO

- Comprobar que las condiciones de almacenamiento y el embalaje son adecuadas.

Relaciono a continuación algunas obligaciones secundarias, aunque importantes, del departamento de Control de Calidad:

- Trabajar conjuntamente con el Departamento de Fabricación para identificar y controlar las zonas problemáticas en los procesos de fabricación.
- Informar de los problemas en el control de calidad al Departamento de Diseño.

- Trabajar con el Departamento de Compras sobre los planes de valoración de los vendedores.
- Publicar un manual para el Control de Calidad desarrollando la política a seguir y los procedimientos.
- Supervisar el calibrado de los instrumentos de prueba para que tengan la exactitud necesaria.
- Mantener registros sobre el control de calidad de las partes críticas y componentes durante toda la vida del producto.
- Preparar estudios para Dirección sobre los costos de piezas, fallos y reacondicionamiento.
- Trabajar con el Grupo para el Control de Siniestros en Productos (Participar en los Controles de Seguridad).

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS

Después de realizada una venta, el personal de servicios generalmente mantiene un contacto muy estrecho con el cliente y sus empleados. Están familiarizados con las personas que usan los productos, escuchan sus quejas, ven si usan el producto indebidamente o de forma poco segura, y generalmente tienen conocimiento de incidentes y accidentes que hayan ocurrido. Efectivamente, con frecuencia son los primeros en enterarse de los accidentes del producto.

En vista de su única y ventajosa posición, el Departamento de Servicios deberá tener las siguientes obligaciones dentro del Programa para el Control de Pérdidas en Productos:

- Comprobar que los productos y los dispositivos de seguridad operan de forma adecuada en cada visita.
- Informar, por escrito, al cliente y al Departamento Jurídico de cualquier fallo en la seguridad, tal como haber quitado las protecciones a los productos, el uso indebido o inseguro de los mismos, etc. Deberán sugerir en que forma pueden corregirse estos fallos.
- Informar al departamento de Diseño y al de Control de Calidad sobre las quejas de los clientes en relación con los productos.
- Informar sobre los incidentes y accidentes de los productos al Departamento para el Control de las Pérdidas en Productos.
- Investigar los incidentes y accidentes del producto a petición del Comité para el Control de Pérdidas en Productos.
- Servir en el Comité para el Control de Pérdida en Productos.
- Participar en los controles de seguridad.

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Debido a su larga experiencia en el desarrollo y puesta en marcha de programas para la seguridad de los empleados, el Departamento de Seguridad está frecuentemente familiarizado tanto con los riesgos del producto como con todas las formas en que los clientes pueden usar indebidamente el mismo.

Tienen experiencia en las técnicas para la investigación de accidentes, y pueden ser de gran ayuda en la formación del departamento que vaya a investigar los accidentes del producto.

Además, la vigilancia que ejercen para la seguridad en las áreas de producción ayuda a la prevención de errores y de accidentes costosos.

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS

Los accidentes causados por los productos, la retirada de un producto del mercado o las modificaciones de áreas de consumo del mismo llevan consigo publicidad, y los medios de información pedirán declaraciones para su publicación. Si estas declaraciones se preparan cuidadosamente, los medios de comunicación le darán un mejor tratamiento evitando que se instigue al público contra los productos y contra el Asegurado. Realmente, si se actúa acertadamente, la publicidad sobre retirada de un producto del mercado y programas de modificaciones en el area

para diseñar, producir y vender un producto seguro y fiable.

El Departamento de Relaciones Públicas puede también ayudar en los programas de motivación del personal para inculcar en los individuos orgullo por su trabajo y para reducir los errores de los empleados, y para que los comerciantes tomen conciencia de que deben estar interesados en controlar los siniestros por responsabilidad de productos, y animándoles a tomar parte activa en los programas de control.

VENTAS, PUBLICIDAD Y EDITORES DE LIBROS DE INSTRUCCIONES

Desafortunadamente, después de que se han diseñado y fabricado productos "razonablemente seguros", pueden surgir reclamaciones innecesarias por la forma en que son presentados a los clientes y consumidores. Estos consumidores con frecuencia deben confiar en el personal de ventas, en la publicidad, en folletos de ventas, y en las instrucciones para el manejo, servicio y mantenimiento para adquirir un conocimiento adecuado de los riesgos y ventajas del producto.

Si se le hace al cliente una propaganda excesiva del producto, si se le hace creer que el producto tiene aptitudes que no posee, o si las instrucciones no informan adecuadamente de los riesgos, cualquier persona accidentada puede tener causas legales para actuar, cuando no existían antes.

Indico a continuación varias formulas para llevar al mínimo esta responsabilidad innecesaria:

- Que el Departamento Jurídico oriente a los de Ventas y Publicidad sobre garantías implícitas y expresas, y sobre las técnicas utilizadas para evitar el dar garantías adicionales involuntariamente.
- Revisar los folletos de ventas y de publicidad.
 - Ver si están claros y precisos. ¿Exageran las aptitudes del producto?
 - ¿Hacen creer al cliente que el producto tiene usos para los cuales no fué diseñado?
 - ¿Puede el producto efectuar todo lo que los folletos de publicidad y ventas dicen que efectúa?
 - ¿Se reflejan únicamente los procedimientos seguros de modo de empleo?
 - ¿Se muestra el producto únicamente con los dispositivos de seguridad en su sitio?
- Revisar las instrucciones de modo de empleo, servicio y mantenimiento.
 - ¿Se indican claramente los riesgos que tiene el uso del producto?
 - ¿Se dan los procedimientos a seguir para un modo de empleo seguro, con el fin de que el consumidor pueda evitar los riesgos?
 - ¿Se indican claramente las consecuencias que pueden derivarse en caso de no hacer caso de las advertencias y de los procedimientos para el modo de empleo seguro?

- Revisar las instrucciones para el mantenimiento, servicio y modo de empleo, los folletos publicitarios y de ventas con los departamentos de Diseño y Jurídico, para que estén claros y dentro de la ley, en relación con la R.C.
- Archivar la información sobre las ventas durante toda la vida del producto.

DEPARTAMENTO JURIDICO

El Departamento Jurídico puede dar una perspectiva legal al problema del control de pérdidas en productos educando a los diferentes departamentos, aconsejando en asuntos específicos tales como publicidad, libros de instrucciones, mantenimiento de archivos, y prestando ayuda en la defensa de los siniestros por responsabilidad de productos.

Algunos de los deberes que sugerimos para el Departamento Jurídico son los siguientes:

- Orientar a los demás departamentos en los aspectos legales para la seguridad del producto, y en las técnicas legales para reducir el riesgo de responsabilidad en los accidentes ocasionados por el producto.
- Aconsejar a los departamentos de Diseño, Fabricación, Control de Calidad, Ventas y Servicios sobre los archivos necesarios para la defensa legal de siniestros de productos.

- Revisar todo el material publicitario, folletos de ventas, libros de instrucciones para ver si pueden surgir problemas que afecten a las garantías y a la responsabilidad legal.
- Informar rápidamente a la Aseguradora sobre los accidentes causados por los productos.
- Asistir en la coordinación para la defensa legal de los siniestros producidos por los productos y conseguir testigos técnicamente expertos.
- Servir en el Comité para el Control de las Pérdidas en Productos. (Desde el punto de vista de un profano, dar su opinión sobre los riesgos de los nuevos diseños durante la revisión sobre seguridad).

DEPARTAMENTO DE PERSONAL

La calidad de los empleados de la compañía tendrá una gran influencia en la calidad de los productos. Si los empleados carecen de adecuadas aptitudes para el trabajo que desempeñan o si no están interesados en su trabajo, el número de productos defectuosos que salgan de la fábrica puede aumentar considerablemente. Por lo tanto, es muy importante que el Departamento de Personal seleccione al máximo a los empleados nuevos o a los que sean transferidos, y que continuamente mejoren la calidad de los objetivos del trabajo de los empleados.

Sugiero a continuación algunos deberes a cargo del Departamento de Personal:

- Ayudar a los diferentes departamentos para sentar las bases de las categorías laborales.
- Seleccionar al máximo a los futuros empleados para ver si son enteramente adecuados para las funciones que tendrán que desempeñar.
- Prestar su ayuda en la ejecución de programas de formación para mejorar el trabajo de los empleados.
- Participar en programas para motivar a los empleados a sentirse orgullosos de su trabajo y reducir errores en el mismo.

DEPARTAMENTO DE SEGUROS

Se cree con demasiada frecuencia que la función del departamento de Seguros es únicamente la de comprar los seguros y reportar los siniestros a la compañía aseguradora. Sin embargo, como tiene experiencia en llevar los siniestros de productos, generalmente tiene experiencia y conoce los factores relacionados con los litigios por responsabilidad de productos.

A continuación detallo algunos puntos que pueden ser de gran utilidad para el Programa para el Control de Pérdidas en Productos:

- Deben recomendar o comprar una póliza de R.C. de Productos que sea adecuada para su industria.
- Nota: La media en los veredictos en casos de productos es el doble que en los casos de daños corporales y el campo de la responsabilidad de productos es el que más rápidamente está creciendo, en lo que a riesgo se re-

Por lo tanto, las coberturas de la póliza pueden requerir revisiones y ajustes periódicos.

- Deben mantenerse al día en toda la información nueva y en las nuevas tendencias sobre la seguridad y responsabilidad en productos, y distribuir sistemáticamente esta información entre todos los departamentos involucrados en el Comité para el Control de los Siniestros en Productos.
- Deben recurrir a los expertos que para el control de las pérdidas en productos tenga su compañía de seguros.

Con su conocimiento sobre los accidentes y su experiencia en las reclamaciones sobre productos similares, ellos deberán ayudarles a analizar el riesgo que tengan los productos en existencia, los nuevos y los de las compañías subsidiarias que se hayan adquirido recientemente, en relación con la responsabilidad de productos.

- Deberán preparar estudios sobre costos para el Departamento para el Control de Pérdidas en Productos y para la Dirección reflejando el impacto que tienen los siniestros de productos sobre los beneficios.
- Deberán ayudar al implantamiento de un sistema contable de costos mediante el cual los siniestros de productos se carguen directamente a la planta o departamento responsable de los mismos.
- Deberán prestar ayuda al Comité para el Control de los siniestros de productos.

Nota: En algunas compañías, los deberes del Departamento de Seguros podrían ser los siguientes:

- Deberán informar sobre los incidentes de los productos (sean de daños materiales o corporales) a la compañía aseguradora con rapidez.
- Deberán coordinar la investigación de los incidentes de los productos, tanto de daños materiales como corporales, con la compañía aseguradora.
- Deberán coordinar la defensa legal de los siniestros de responsabilidad de productos con el departamento Jurídico y la compañía de seguros.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

La misión del departamento de Compras es la de comprar materias primas y componentes de calidad a un precio competitivo. Esto requiere un conocimiento de los requisitos exigidos por el departamento de Diseño, y también un conocimiento de las aptitudes y fiabilidad de los suministradores. El departamento de Compras deberá trabajar conjuntamente con los de Diseño y Fabricación para determinar las especificaciones fijadas y el plazo de entrega necesario. El departamento de Compras no debe salirse de las especificaciones fijadas sin el permiso escrito del Departamento de Diseño.

Juntos, el departamento de Control y el de Compras pueden evaluar si los suministradores son aptos y de confianza, a través de planes de valoración de vendedores.

Una lista de suministradores de confianza realizada por el departamento de Compras puede ser de gran ayuda para producir productos razonablemente seguros y en los que se pueda confiar.

Todo lo que acabo de exponer corresponde a un plan amplio y completo de prevención del riesgo de R.C. de Productos que cualquier empresa de cierta categoría deberá tener para dar al consumidor productos seguros y de confianza.

Antes de finalizar, quisiera decirles que he adjuntado a las copias de mi conferencia cuatro impresos que pueden ser de su interés, y que forman parte de este programa de prevención, a saber:

- 1) Una lista registro que sirve para llevar a cabo una evaluación de la seguridad y grado de confianza de un producto.
- 2) Un impreso sobre sugerencias/reacciones del producto (muy útil para buscar las quejas de los clientes, y corregir los riesgos del producto.)
- 3) Un impreso para la declaración de accidentes o incidentes.
- 4) Un impreso para seguir la pista a un informe de investigación.

Les recomiendo que usen estos impresos tal y como están o los modifiquen según sus necesidades.

