

QUÈ VOL DIR QUALITAT?



QUÈ ÉS LA ISO 9000?

EN QUÈ INCIDEIX LA ISO 9001:2000?

QUÈ VOL DIR QUALITAT?

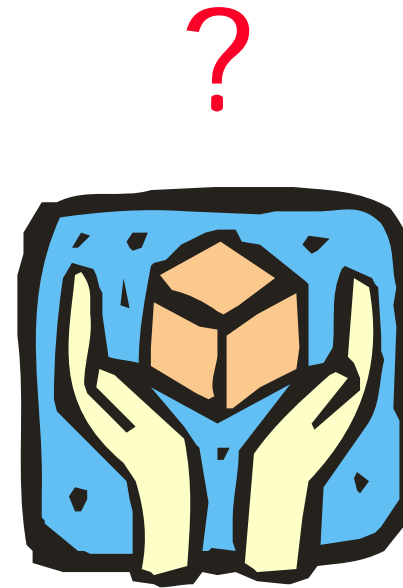
Índex

1. Què s'entén habitualment com a qualitat d'un producte?
2. Què s'entén habitualment com a qualitat d'un servei?
3. Què és QUALITAT?
4. Qui és el CLIENT de l'empresa?
5. Quins són els principis de Gestió de la Qualitat?
6. Per què he de millorar la Qualitat?
7. Perquè m'he d'implicar en la Gestió de la Qualitat?
8. Els itineraris de la Qualitat.
9. Conclusions.

QUÈ ÉS LA ISO 9000?

EN QUÈ INCIDEIX LA ISO 9001:2000?

- Compliment dels requisits
- Funcionalitat
- Fiabilitat
- Durabilitat
- Resistència
- Aparença
- Qualitat percebuda
- Garantia
- ...



- Fiabilitat
- Atenció al client
- Credibilitat
- Comunicació
- Saber entendre i conèixer el client
- Comunicació
- Cortesia
- ...

?





... la Qualitat va molt més enllà de la qualitat d'un producte o servei....

QUALITAT és la *satisfacció de les necessitats del client*: el compliment de les exigències pactades o negociades prèviament pel client i el proveïdor



Un *client* és el destinatari d'un producte subministrat pel proveïdor.

La Qualitat no pretén satisfer només les necessitats dels *clients externs* a l'empresa, sinó que també ha de satisfer les necessitats dels *clients interns*.

Els clients interns són els clients que formen part de la pròpia organització.

Una empresa té quatre clients amb necessitats que cal satisfer:

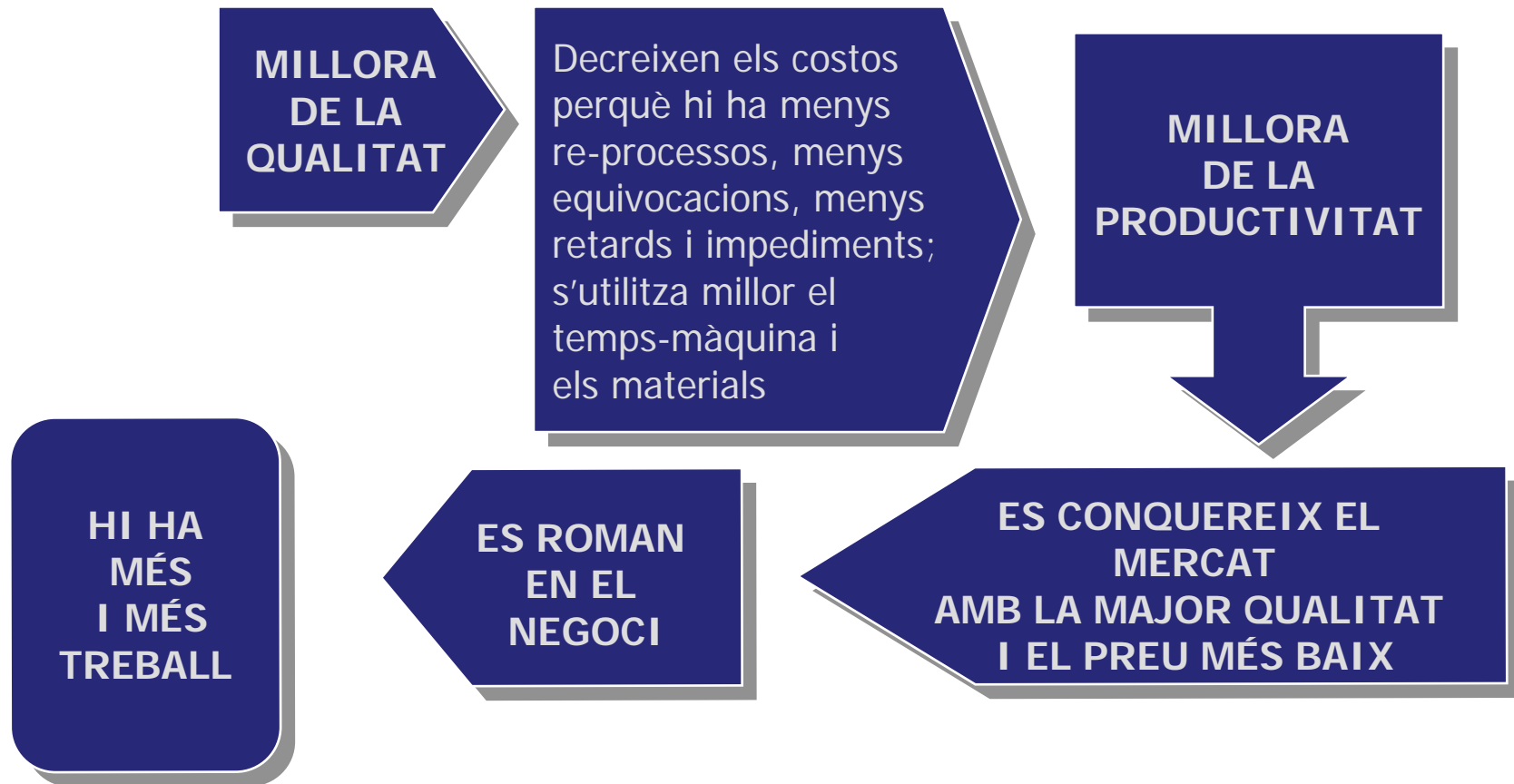
- *El client extern:* Proveïdors, compradors, serveis externs, ...
- *El client intern:* Treballadors, serveis interns,
- *Els propietaris de l'empresa:* Accionistes, ...
- *La pròpia societat:* Entorn mediambiental de l'empresa, entorn social de l'empresa, ...

Per a *satisfer* les necessitats de *tots els clients* de l'empresa, cal aplicar els *principis de Gestió de la Qualitat*.



- Satisfacció dels clients
- Millora continuada
- Implicació dels treballadors
- Reduir al mínim el malbaratament

LA REACCIÓ EN CADENA DE LA QUALITAT:



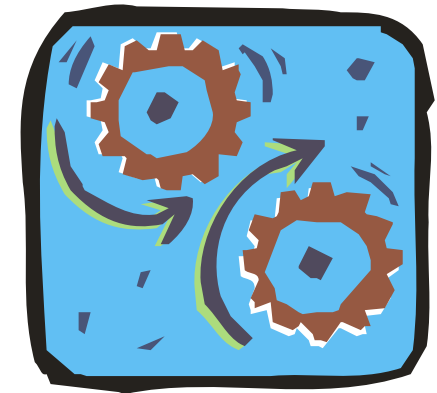
DEMING, W.E. (1986), "Out of the crisis"

Per les següents raons:

- Tècniques
- Comercials
- Econòmiques
- Socials

Raons Tècniques

- Es millora l'adequació dels productes i serveis a les necessitats dels clients.
- Es milloren els processos productius d'una empresa, al mateix temps que se n'assegura la seva millora continuada.
- Es redueix el risc d'errors en productes, serveis i processos, ja que aquests són controlats i revisats.



Raons Comercials

- Es millora la competitivitat de l'empresa, oferint millors productes a preus més competitius.
- Els clients externs demanen explícitament una garantia de qualitat, que sovint es reflexa en una garantia del propi sistema de Gestió de la Qualitat.
- Es millora la imatge de marca de l'empresa i, per tant, s'obren nous mercats obtenint-se nous clients.
- Es pot evitar ser exclòs d'algun mercat potencial o real, degut a què els competidors s'han implicat en la Gestió de la Qualitat.



Raons Econòmiques

- La manca de qualitat és un cost que implica al client i que finalment, directa o indirectament, sempre ha d'acabar assumint la pròpia empresa.
- Un defecte de qualitat no és res més que un *malbaratament*.
- Cal eliminar tots els malbarataments, entenent com a tals l'existència innecessària de:
 - Temps
 - Energia
 - Productes defectuosos
 - Queixes
 - Treball
 - Matèries primeres
 - Reprocessos
 - ...



Raons Socials

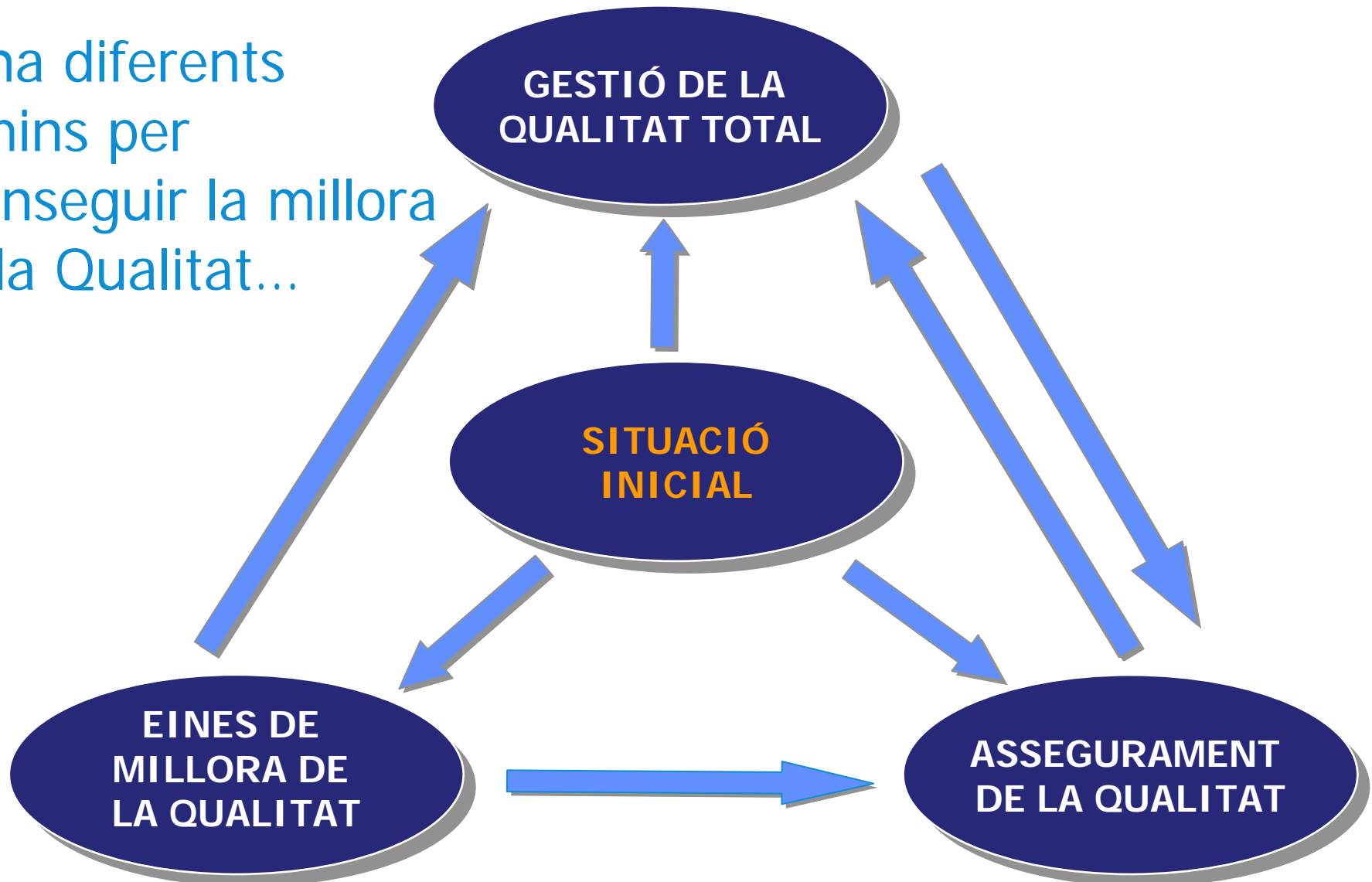
- Es millora la satisfacció dels clients externs i interns de l'empresa, millorant l'ambient de treball.
- Es milloren les relacions amb els proveïdors, aconseguint una relació de treball òptima basada en uns objectius comuns.
- S'assegura la competitivitat de l'empresa, i per tant la seva continuïtat.
- Es millora l'impacte de l'empresa a la societat (impacte ambiental, responsabilitat social, ...).



... però com començo el meu camí cap a la millora de la Qualitat?



Hi ha diferents
camins per
aconseguir la millora
de la Qualitat...



Eines de Millora de la Qualitat

- Un primer pas pot ser utilitzar algunes *eines puntuals* per a la millora de la qualitat:
 - Control estadístic dels processos
 - AMFE
 - QFD
 - Six Sigma



Aquestes eines incidiran sobre aspectes concrets del nostre producte, servei o fins i tot procés productiu, millorant-ne la seva qualitat. Ara bé, no ens serviran com a sistema de gestió basat en els principis de la qualitat.

Assegurament de la Qualitat

- Un segon pas és el d'assegurar la qualitat.

A tal efecte, cal establir a l'empresa uns procediments de treball estàndards que permetin assegurar que tots els productes i serveis produïts tindran sempre el mateix *"nivell" de qualitat*.

Un sistema estàndard que permet assegurar la qualitat del sistema de l'empresa és el proposat en el model **ISO 9001:2000** (<http://www.iso.ch>), tot i que n'hi ha d'altres.

Gestió de la Qualitat Total

- Una vegada assegurat el sistema de Gestió de la Qualitat, cal *millorar-lo contínuament*. Aquesta millora requereix la recerca continuada de la *satisfacció de tots els clients* de l'empresa.

Aquest és l'objectiu de la *Gestió de la Qualitat Total*.

- Els principals models de Gestió de la Qualitat Total són el model *ISO 9004:2000* (<http://www.iso.ch>), i el model *EFQM* de l'European Foundation for Quality Management (<http://www.efqm.org>), tot i que n'hi ha d'altres.

- La millora de la qualitat no és només la millora de la qualitat del producte i servei oferts.
- L'objectiu principal de la Gestió de la Qualitat és millorar la satisfacció de tots els clients de l'empresa (externs, interns, propietaris i la pròpia societat), eliminant tots els malbarataments existents.
- És imprescindible, actualment, disposar d'un sistema de Gestió de la Qualitat per a ser competitiu i no deixar de ser-ho.
 - Existeixen:
 - Eines per a millorar la Gestió de la Qualitat.
 - Models per assegurar la Gestió de la Qualitat, com la norma [ISO 9001:2000](#).
 - Models de Gestió de la Qualitat Total, com la norma [ISO 9004:2000](#).

QUÈ ÉS LA ISO 9000? Índex

1. Què s'entén com a norma?
2. Què són les normes ISO 9000?
3. Què és un sistema de Qualitat?
4. Per què són útils les normes ISO 9000?
5. Com han evolucionat les normes ISO 9000?
6. Quin canvi han sofert?
7. La nova família ISO 9000:2000.

ISO 9000

QUÈ VOL DIR QUALITAT?

EN QUÈ INCIDEIX LA ISO 9001:2000?

Una *norma* pretén ser un document ordenador d'una certa activitat, elaborat voluntàriament i amb el consens de totes les parts interessades, que faciliten que les empreses es regeixin per uns principis d'organització capaços de garantir l'estabilitat i l'harmonització.



Les *normes ISO 9000* són un conjunt de normes internacionals que tenen com a finalitat la gestió i l'assegurament dels sistemes de qualitat de les empreses.

Contenen els **requisits** per a la implantació d'un sistema de Qualitat d'acord amb els estàndards internacionals, concretant **factors tècnics, de direcció i humans** que afecten tots els processos de l'empresa.

D'acord,...

... però què és exactament un sistema de Qualitat?



Un *sistema de Qualitat* és el conjunt de polítiques, procediments i eines que fan possible gestionar la qualitat d'una manera eficaç i eficient per tal d'aconseguir els objectius fixats en matèria de Qualitat.



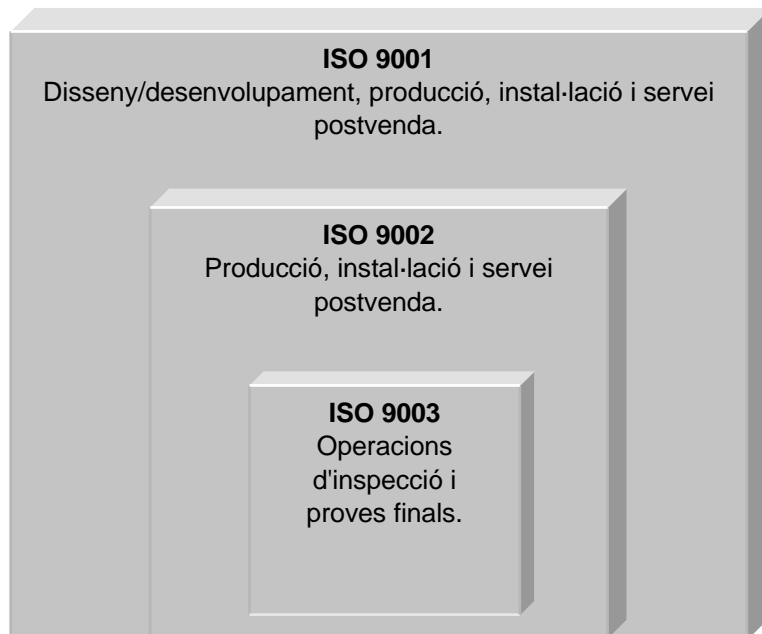
- Recullen els *requisits a seguir* per una empresa per tal de certificar el seu Sistema de gestió i assegurament de la Qualitat.
- Estableixen les pautes per a crear una *cultura empresarial orientada al client*.
- Defineixen un *model de gestió* encaminat a satisfer les necessitats i expectatives dels clients.



Fins a l'any 2000 la família de normes ISO 9000:1994 estava formada per 5 normes diferents:

2 NORMES NO CERTIFICABLES:

ISO 9000 i ISO 9004: Indicacions sobre l'elecció del sistema de qualitat que millor s'adapta a cada tipus d'empresa.



3 NORMES CERTIFICABLES:

ISO 9001, ISO 9002 i ISO 9003: Estàndards sobre els requisits que cal complir per a l'assegurament de la qualitat en les diferents àrees de l'empresa.

L'elecció d'una o altra norma depèn de les operacions que realitzi l'empresa.

A l'any 2000 apareix la nova família de normes **ISO 9000:2000**, en substitució de l'anterior família **ISO 9000:1994**



6. Quin canvi han sofert?

- Més **simplicitat** en llenguatge, terminologia i ús.
- Orientació a **processos**, en contraposició dels 20 capítols de la norma ISO 9000:1994.
- Inclusió de la **millora contínua**.
- Facilitat d'**integració** amb altres sistemes de gestió. Harmonització de la norma ISO 9000 amb la ISO 14000 i les normatives de seguretat en el treball.



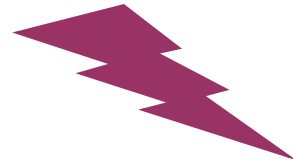


- **Adaptabilitat** a les activitats de qualsevol organització: pime, empresa gran, indústria o servei, pública o privada.
- Potenciació d'una millor relació usuari-client. Accentuació de l'enfocament a la **satisfacció del client**, necessitats i expectatives.
- Més orientació a la **gestió del negoci**: política, objectius, estratègia, maneres d'actuar, control, accions de millora.



ISO 9000:1994

ENFOC a l'**assegurament de la qualitat**: un model a seguir per l'empresa per assegurar la conformitat dels productes amb les especificacions o els requeriments dels clients



ISO 9000:2000

ENFOC a la **gestió de la qualitat**: un model de gestió encaminat a crear una cultura empresarial orientada al client per satisfer les seves necessitats i expectatives. Inclou l'assegurament de la qualitat i va molt més enllà

La família ISO 9000:2000 està formada per quatre normes principals, només una d'elles certificables:



NORMES NO CERTIFICABLES:

ISO 9004: Sistemes de gestió de la qualitat.
Recomanacions per dur a terme la millora.

ISO 9000: Sistemes de gestió de la qualitat.
Principis i vocabulari.

ISO 10011: Guia per auditar sistemes de gestió de la qualitat.

NORMA CERTIFICABLE:

ISO 9001: Sistemes de gestió de la qualitat.
Requisits.

EN QUÈ INCIDEIX LA ISO 9001:2000?

Índex

1. En què incideix la ISO 9001:2000?
2. Orientació a processos.
3. Els principis de gestió de la qualitat.

ISO 9001: 2000

QUÈ VOL DIR QUALITAT?

QUÈ ÉS LA ISO 9000?

- La nova norma certificable **ISO 9001:2000** incideix en:
 - l'**orientació a processos**.
 - la **satisfacció del client**.
 - la **millora contínua**.
 - la **formació del personal**.
- Conté els mateixos 20 punts de la norma ISO 9000:1994, però distribuïts d'acord amb l'**orientació a processos**.

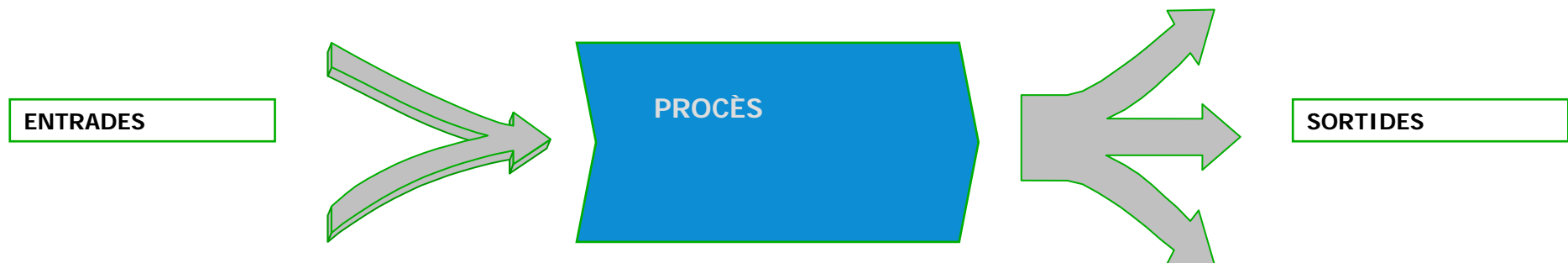
Orientació a processos,...



a què es refereix aquest tipus d'orientació?....

Existeixen diferents definicions de **procés**:

- Qualsevol activitat que utilitza i gestiona recursos per permetre la transformació d'entrades en sortides
- Conjunt d'activitats que reben una o més entrades i creen un producte de valor per al client.
- Qualsevol activitat o grup d'activitats que utilitzen una o més entrades, hi agreguen un valor i subministren un producte a un client intern o extern



Hi ha diferents **tipus de processos**:

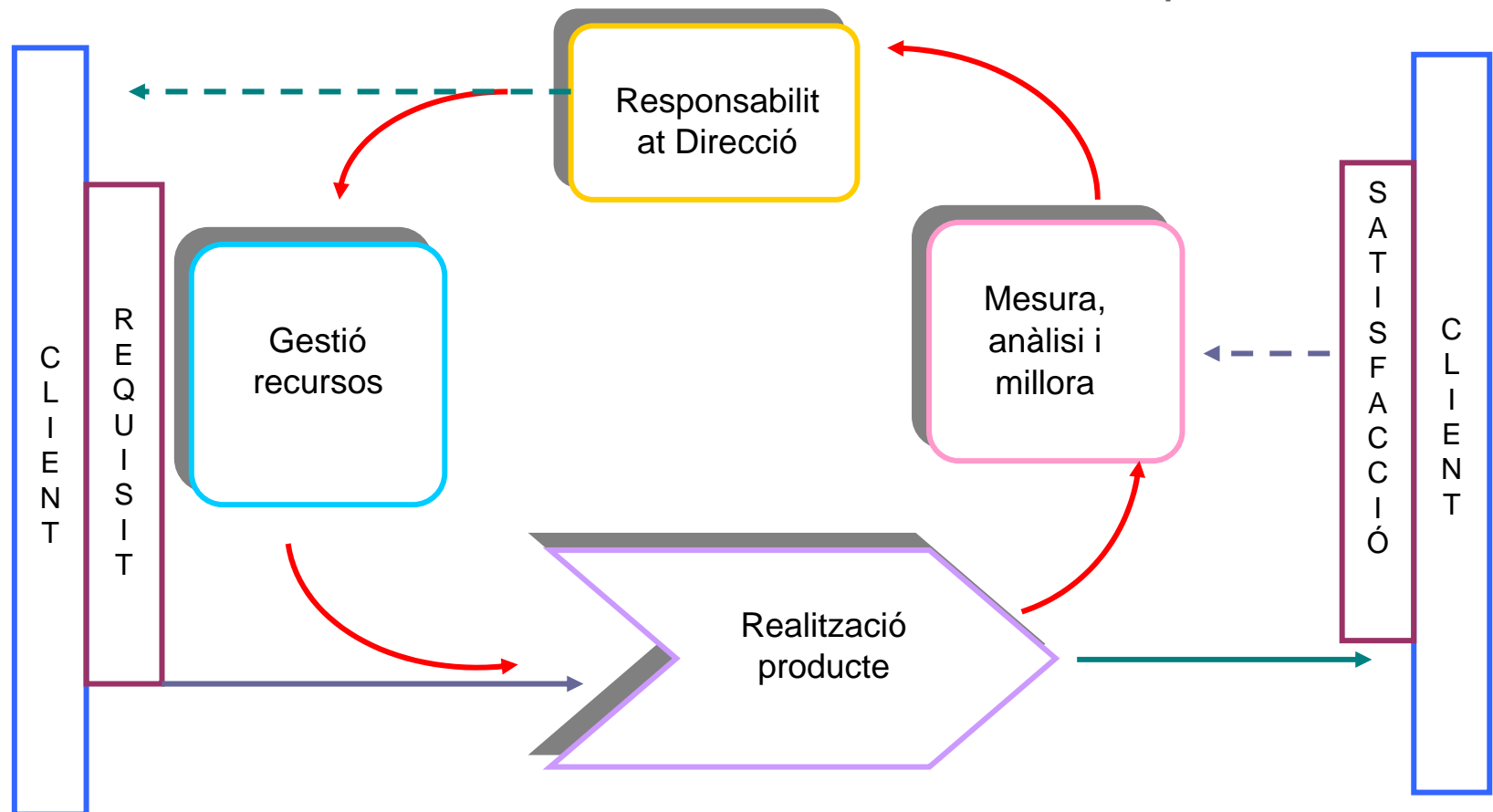
- **Estratègics**: suporten i despleguen les polítiques i les estratègies de l'organització. Proporcionen directrius i límits d'actuació per a la resta dels processos
- **Operatius**: constitueixen la seqüència de valor afegit, des de la comprensió de les necessitats del mercat fins a la seva utilització pels clients del producte, i arriben fins el final de la seva vida útil
- **De suport**: donen suport o recolzen els processos operatius.

El mapa de processos d'una empresa és la representació gràfica, ordenada i seqüencial, de totes les activitats que es realitzen dins de l'organització.

La identificació sistemàtica i la gestió dels diferents processos utilitzats dins d'una organització, i particularment les interaccions entre aquests processos, podrien ser referenciats en l'àmbit de la gestió, com **orientació a processos**.

Perquè les organitzacions funcionin, han de definir i gestionar nombrosos **processos interrelacionats**.

Cal definir el **mapa de processos** per tenir una visió clara de totes les tasques que es duen a terme en les empreses, facilitant d'aquesta manera la millora contínua (millora contínua orientada als processos).



El model de gestió de la qualitat es basa en 8 principis:

1. **Organització enfocada al client:**

Comprendre les necessitats, satisfer els seus requisits i anticipar-se a les seves expectatives futures.

2. **Lideratge:**

Crear i mantenir un ambient intern, on el personal s'involucri en la consecució dels objectius e l'organització.

3. **Participació del personal:**

Desenvolupament de les capacitats potencials dels individus i equips que formen l'organització, per tal d'augmentar-ne el benefici mutu.

4. **Orientació a procés:**

Gestionar com un procés les activitats per tal d'assolir més eficientment els resultats desitjats.

1. Organització enfocada al client.
2. Lideratge.
3. Participació del personal.
4. Orientació a procés.
5. Orientació del sistema cap a la gestió:
Identificar, entendre i gestionar un sistema de processos interrelacionats amb un objectiu establert: millora de l'eficàcia i eficiència de l'organització.
6. Millora contínua:
objectiu permanent de l'organització.
7. Orientació cap a la presa de decisions:
Les decisions efectives es basen en l'anàlisi de dades i en la informació rellevant.
8. Relació mútuament beneficiosa amb els proveïdors:
s'intenta incrementar la capacitat de les dues parts.