

# Tema 4

## Assegurament de la qualitat: conceptes bàsics

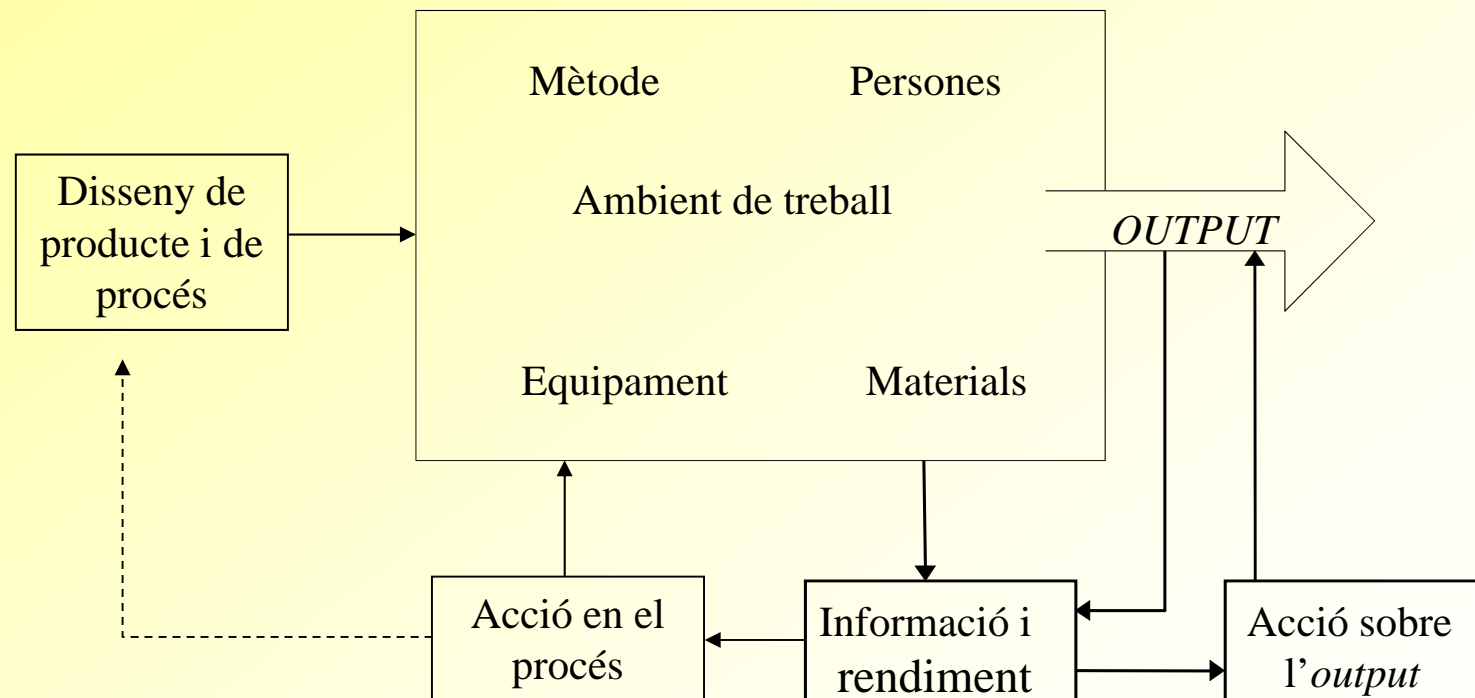
- 4.1. Sorgiment i consolidació de l'assegurament de la qualitat
- 4.2. Característiques bàsiques i definició de l'assegurament de la qualitat
- 4.3. Avantatges i limitacions de l'enfocament

### **Bibliografia recomanada:**

- Moreno-Luzón, M. D., F. J. Peris i T. F. González (2001): *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos*, Prentice-Hall. Ap. 2.3 i 2.4.

## 4.1. Sorgiment i consolidació de l'assegurament de la qualitat

- **Origen:** necessitat de la indústria militar i espacial dels EUA (anys 50-60) d'oferir productes ajustats a unes especificacions determinades.
- **Salt qualitatiu:** es **passa** d'un enfocament **de detecció** a un de **prevenció**.



- **La prevenció és l'objectiu bàsic:**

- ☞ Necessitat de coordinació de tots els departaments i persones → la qualitat no és només responsabilitat del departament de producció.

- ☞ Utilització de programes i tècniques que van més enllà de l'estadística simple:

- ✓ Quantificació dels costos de no-qualitat

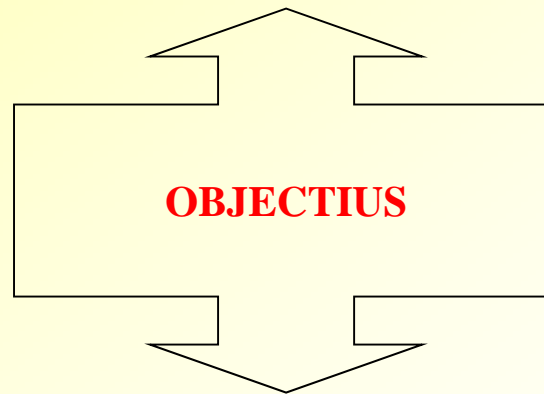
- ✓ Enginyeria de fiabilitat

- ✓ Programa dels zero defectes

## 4.2. Característiques bàsiques i definició de l'assegurament de la qualitat

És un sistema que posa l'èmfasi en els productes, des del seu disseny fins al moment d'enviament al client, i concentra els esforços en la definició de processos i activitats que permeten l'obtenció de productes d'acord amb unes especificacions.

No fer arribar al client productes o serveis defectuosos



Evitar que els errors es produïsquen de forma repetitiva

- **Característiques bàsiques:**

- Prevenció d'errades: costos associats a la qualitat
- Control total de la qualitat
- Èmfasi en el disseny dels productes
- Uniformitat i conformitat de productes i processos
- Compromís dels treballadors

- **Evolució des de la inspecció fins a l'assegurament**

	<b>Inspecció</b>	<b>Control de la qualitat</b>	<b>Assegurament de la qualitat</b>
<b>Interès principal</b>	Detecció	Control	Coordinació
<b>Visió de la qualitat</b>	Un problema que ha de ser resolt	Un problema que ha de ser resolt	Un problema que ha de ser resolt, però que és afrontat de manera proactiva
<b>Èmfasi</b>	Uniformitat del producte	Uniformitat del producte amb reducció de la inspecció	La totalitat de la cadena de producció, des del disseny fins al mercat, i la contribució de tots els grups funcionals a impedir els errors de la qualitat
<b>Mètodes</b>	Mesurament i calibració	Tècniques i eines estadístiques	Programes i sistemes
<b>Paper dels professionals de la qualitat</b>	Inspecció, recompte, gradació i classificació	Solució de problemes i aplicació dels mètodes estadístics	Mesurament, planificació de la qualitat i disseny de programes
<b>Qui té la responsabilitat de la qualitat</b>	El departament d'inspecció	Els departaments de fabricació i enginyeria	Tots els departaments, encara que l'alta direcció està poc implicada en el disseny, la planificació i l'execució de les polítiques de qualitat
<b>Orientació i enfocament</b>	“Inspeccionar” la qualitat	“Controlar” la qualitat	“Construir” la qualitat

## 4.3. Avantatges i limitacions de l'enfocament

- **Avantatges:**

- ☞ Es passa a un enfocament proactiu (disminució de costos i increment de l'eficiència).
- ☞ Enfocament sistèmic de la gestió de la qualitat (la qualitat és responsabilitat de tots).
- ☞ Assegura als clients que tots els processos estan planificats i controlats per a evitar la producció amb defectes.

- **Limitacions:**

- ☞ En els orígens, enfocament limitat a l'àmbit intern i enteniment de la qualitat com a conformitat amb les especificacions.