

SESSIÓ TECNICA -DEBAT

LA FUNCIO QUALITAT I LA SEVA INTEGRACIÓ AMB LA DIRECCIÓ DE L'EMPRESA

-PROGRESSIÓ DE LA FUNCIO QUALITAT-

Dia: 13 Octubre 2008 Hora: 17.30h -20.15h

Lloc: Enginyers Industrials de Catalunya. EIC

Organitza: Subcomissió de Qualitat. Comissió de Gestió empresarial . Col·legi Enginyers Industrials Catalunya.

Amb la Col·laboració:; d' ACCIÓ

Esquema de la jornada:

1-Breus ponències (max 10-13min) dels 8 ponents/empreses participants (veure detall més endavant) centrats en la integració funcional del Responsable /Director de qualitat amb la Direcció de l'empresa, així com en els punts referenciats a l'apartat debat.

(aprox. 17.30h a 19.30h)

2-Debat -Taula Rodona centrat en les preguntes o punts detallats a final del text. Conclusions Finals

(aprox. de 19.30h-20.15h fi sessió)

Introducció a la jornada i punts base de partida per les ponències i el debat:

En els darrers dècades i anys hem anat passant de parlar del control de qualitat, a l'assegurament de la qualitat, i d'aquest darrer cap a la gestió de la qualitat. En aquest darrer estadi , i ja parlant en una empresa que estigui aplicant la gestió de la qualitat en base a un seriós "model de gestió per processos", estem molt a prop – sinó en algunes empreses ja s'està donat el cas—de que un dels processos seleccionat sigui el de l'execució i plasmació de la estratègia de l'empresa , el procés d'innovació, o bé el procés d'internacionalització i/o desenvolupament exterior. Estem assistint –en l'àrea de la gestió de la qualitat--- a un estructura empresarial bifocal en la que pràcticament no existeix terme intermedi; o assistim a la alternativa de l'empresa on el Responsable de la gestió de la qualitat està essent un adjunt a Direcció amb "funcions executives per projecte a desenvolupar(i/o de millora),funcions de "controller",...etc o bé ens trobem a l'empresa on el mateix càrrec està delimitat a assumir tasques de poc valor afegit delimitades a un context altament de component administratiu; estem parlant de mantenir somerament les instruccions de treball, un registre de reclamacions de client ,....

Està clar que el " anar per la via del l'adjunt a Direcció (o controller) , o bé per la via de Responsable administratiu dependrà molt de factors clau com;

- Formació, experiència , i sensibilitat de la propietat -direcció de l'empresa
- Del concepte que tingui la propietat/i-o gerència de l'empresa dels avantatges generats per la gestió de la qualitat,....
- Del perfil i qualitats del responsable de qualitat envers temes cabdals com: coneixement profund de les tècniques de gestió i de la seva aplicació en un entorn de

gestió de persones i de motivació de les mateixes, integració en l'empresa, experiència en el sector,...

- D'altres com:; el tamany de l'empresa, sector, edat mitjana de la plantilla, organització de partida de l'empresa, entorn-sector competitiu,....

-Del grau d'aplicació de totes les tècniques al seu abast e integrables en el sistema de gestió de l'empresa com son;

“Lean Management”,

Gestió de costos de qualitat,

la pròpia gestió per processos,

parts específiques de model d'excel·lència (EFQM, Iberoamericà....)

Amb tots aquests supòsits més favorables l'empresa guanyarà en ;

-competitivitat

- en desenvolupament i adaptació de nous productes i /o serveis.

-Internacionalització

Caldrà citar també que és clau definir els diferents grups d'interès a l'empresa (accionistes, treballadors, entorn-mediambient, entorn familiar....) per a l'hora interrelacionar, aglutinar, i fer compatibles llurs diferents objectius amb els objectius macro de l'empresa.

Però no solament la gestió de la qualitat ens reporta valors tangibles, sinó que també , i ja entrant en el terreny de la certificació, ens està aportant valors intangibles com poden ésser reconeixement empresarial, entrada a nous clients , entrada a nous mercats. En aquest terreny cal dir que l'esquema de gestió per processos en permet integrar de forma àgil altres gestions de conceptes mes específics com poden ésser ;

-la gestió mediambiental ,

la gestió de riscos laborals,

-la gestió de la seguretat nacional (derivada del risc d' atentats i accions terroristes amb les noves acreditacions “OEA” pp. CEE, ; C.S.I (EEUU) o be via ISO-28000,.....

i d'altres acreditacions ,en major o menor grau específiques per sector ,com poden ésser;

-certificacions APPCC (en l'àrea processos alimentaris)

-certificacions sectorials (automoció, aeroespacial,...)

- certificacions de seguretat de d'informació(TIC)

-.....

Per a concloure la introducció , cal afegir i analitzar com el nou entorn macroeconòmic en el que les paraules globalització, internacionalització, deslocalització,influeixen en decantar-se o no per un sistema de gestió seriós de la qualitat. A títol introductori

citarem solament dos supòsits; Per una banda el cas d'una empresa catalana que vulgui implantar un centre productiu a Shangai li pot afavorir moltíssim el fet de que tingui tot un sistema protocolaritzat d'especificacions, de manual de processos de treball, d'instruccions,.....a que no el tingui- en definitiva una dels avantatges clau d'un sistema de gestió ; el integrar de forma ràpida persones en un engranatge productiu. En l'altra banda, i com a 2n exemple podem tenir una empresa catalana que vol introduir-se en un mercat difícil com ara el d'EEUU; el compliment i corresponents certificacions sembla –a priori – que serà beneficiós en base a criteris i normatives de l'administració d' EEUU . En aquest context serà convenient tenir la certificació de seguretat la CSI de EEUU., o bé també pel cas que tinguem un operador logístic europeu que importi des de un país extern a la CEE, i en base als nous reglament de la CEE(figura del Operador econòmic autoritzat, via reglaments CEE 648/2005 i CEE1875/2006 d' aplicació a partir del 1-1-2008-, acreditació pp. Duanes de CEE) li serà de molta utilitat a nivell de tenir un trànsit logístic més àgil .

A partir d'aquesta exposició que serà resumida i sintetitzada per els diferents ponents de diferents àmbits (Directors d'empreses, Responsables d'entitats de certificació, Universitats que han realitzat estudis sobre l'impacte i perspectives de la qualitat a Espanya i CEE,...) es passarà a un intens debat col·loqui en el que els temes a tractar seran els anotats a l'annex adjunt; Preguntes debat.

Ponències preliminars al debat-taula rodona;

17.30h- Presentació: Nuria Miñana .Membre Subcomissió Qualitat de l'Associació Enginyers Industrials de Catalunya

17.35h- L'experiència de A. FONTANA, SL: Com treure el màxim d'eficiència a la funció qualitat en una empresa del sector Serveis(Logística Internacional). Alberto Fontana Cabot. President del Grup Empreses FONTANA (A. FONTANA ,SL, i IBERTRACTO, SA)

17.50- L'experiència del GRUP COPCISA en la gestió de la qualitat integrada amb la Direcció General. Francesc Vila .Director de Qualitat + MA + PRL & Adjunt a Direcció del GRUP COPCISA

18.05h La funció qualitat i la seva integració amb l'Estratègia de l'empresa .

Ernest Barceló. Coordinador Internacional de Quality Plus i Marketing Manager de la Divisió Alimentària i Cosmètics. OMYA-CLARIANACAL

18.20h- L'experiència de l'empresa. L. OLIVA TORRAS ,SA . Influència de la funció qualitat a la presa de decisions d'una empresa del sector Industrial. Perspectives de futur.;Joaquim Argullol.Director de Qualitat & Adjunt a Direcció de L. OLIVA TORRAS ,SA

18.35- El futur de la Qualitat. Manuel Perez. Enginyer Industrial. Gerent del Programa de Qualitat i Productivitat d'ACC1Ó

18.50hh- Visió La Universitat de Girona i de la Universitat Del País Vasc,Perspectives de futur de la funció qualitat; Oportunitats i riscos. Martí Casadesús. Universitat de Girona.

19.05h - Perspectives de futur en el món de la certificacions. Miquel Sitjes. Director Tècnic de Certificació. APPLUS.

19.20h—L'exigència Tècnica ,serietat i objectivitat en les auditories externes com a input per a la valoració(pp del mercat) de les certificacions . M^a Eugenia Mir. Directora certificació Catalunya i Balears . Bureau Veritas Certification

Breu descans

19.40-Coloqui-Debat –Taula Rodona amb els ponents i assistents;

Moderador i Conclusions finals: Miguel Angel Estruga Camacho. Coordinador Subcomissió Qualitat. Comissió de Gestió empresarial. Col·legi Enginyers Industrials Catalunya

Temes/punts a debatre (classificats en dos Bolcs A , i B);

Bloc A- Punts del Entorn merament de gestió empresarial

-Està la seva empresa aplicant una rigorosa “gestió per processos”. Per exemple està considerant el processos de “plantejament de la estratègia”_, d'innovació, d'internacionalització. com a tals.

-Disposa el responsable de qualitat de l'empresa funcions d'adjunt a la Direcció de l'empresa; amb “funcions executives per projecte a desenvolupar (i-o de millora) sobre els diferents departaments, amb funcions de controller o properes ,amb funcions sobre

el desenvolupament del software de gestió,(sistemes d'informació de cara a la obtenció d'indicadors de processos)...

- Quin grau d'aplicació de les tècniques de gestió referenciades a continuació està utilitzant i/o aplicant (integrades dins el sistema de gestió de l'empresa); "lean Management", Gestió de costos de qualitat, , parts específiques del model EFQM,... (la pròpia gestió per processos).

-Que els hi ha esta reportant la utilització de les anteriors tècniques i metodologies de gestió esmentades ?

- - Com afavoreix la gestió de la qualitat la generació de valor en els seus productes/serveis/processos de cara a obtenir una diferenciació respecte la competència, a generar Innovació, competitivitat, optimització de costos....

-Com afavoreix la funció qualitat en el nou entorn macroeconòmic de globalització, internacionalització, deslocalització,....

-De quina manera l'Administració pot col·laborar en el teixit empresarial per catalitzar els temes anteriorment anotats.

Bloc B- Punts de l'entorn específic de certificacions(sense incloure els propis de la gestió)

- Quins valors li està reportant en l'actualitat la pròpia certificació de qualitat (reconeixement extern, facilitació en la captació de nous clients, "Passaport "per l'entrada a altres països (internacionalització),.....

-Futur de les certificacions verticals -específiques per sector- i aportació de valors de les mateixes;exemples; ISO-22000, BRC, IFS(qualitat & seguretat alimentaria), ISO-9100(aeroespacial),Iso-28000, CSI-EEUU, OEA-CEE(seguretat a la cadena logística),iISO-TS-16949 (sector automoció),...

-Futur de les certificacions horitzontals ; OSHA-180001(PRL), EMAS, ISO-14001(MA), SA-8000(Responsabilitat Social- Foretica), ISO-27001 (Seguretat de la informació,...), i la seva integració a la gestió per processos.. Aportació de valors i factors diferenciadors.

-Perspectives d' utilització del model ISO-9004 (orientació Millora Continua i sostenibilitat), i la seva avaluació per terceres parts.

-El nou marc normatiu de les certificacions (noves regles de joc) en base a la Nova ISO-17021 d'aplicació a partir Abril/Septembre-2008

20.15h- Cloenda

