

# Sistema de Gestió de la Qualitat

Qualificació i avaluació de  
proveïdors

Alumne: Rubén Martín Gallardo  
Tutor: Jaume Beneded Navarro  
Treball final de Grau  
Grau Enginyeria Informàtica. Curs 2012 - 2013-03-10

# Continguts

- Objectius del TFG
- Proveïdors – Clients
- Models de bones pràctiques
- Selecció de proveïdors
- Avaluació de proveïdors
- Gestió de proveïdors
- Nivells de Qualitat
- Estàndards de referència
- Sistema d'avaluació de proveïdors ISO 9001
- Gestió Qualitat ISO 9001
- Objectius i camps d'aplicació
- Requisits ISO 9001
- Implementació d'un Sistema de Gestió de la Qualitat
- Conclusions

# Objectius del TFG

- Identificar metodologies per implementar un procés de gestió de la qualitat i d'homologació i qualificació dels proveïdors
- Selecció d'una metodologia, i analitzar-la amb profunditat
- Procés d'implementació

# Proveïdor - Client

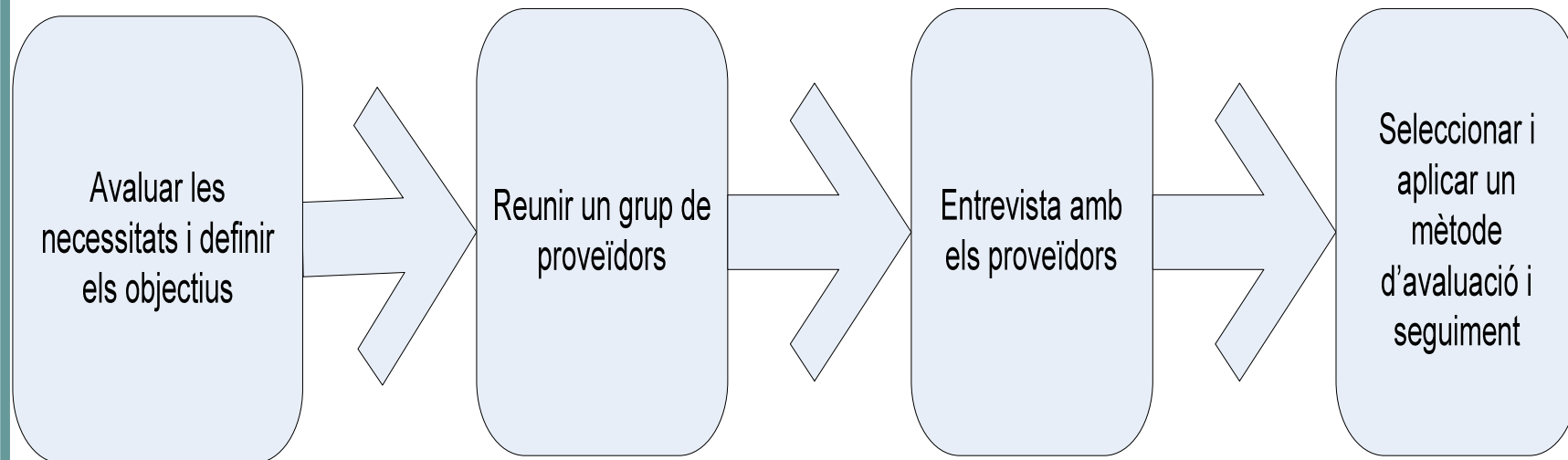
- Cal **seleccionar, cuidar i avaluar** de forma continua les relacions empresarials.
- proveïdors són aliats empresarials, que treballen conjuntament amb l'empresa per un objectiu comú, **l'èxit empresarial**
- **necessitem de metodologies i tècniques que ens ajudin d'una forma àgil a seleccionar, supervisar i avaluar** de forma continua als nostres **aliats de negoci**.

# Models basats en bones pràctiques

- Plantegem tres opcions per implantar una metodologia de gestió de la qualitat
  - Implantar una metodologia coneguda com pot ser: ITIL, e SCM, normes ISO, COBIT, entre d'altres.
  - Implementar la nostra pròpia metodologia,
  - Unificar tots elles (existents i pròpies) en un únic document que conformi la metodologia final de l'empresa

# Selecció Proveïdor

- Tota metodologia cobreix les etapes bàsiques de la selecció de proveïdors



# Avaluació del Proveïdor

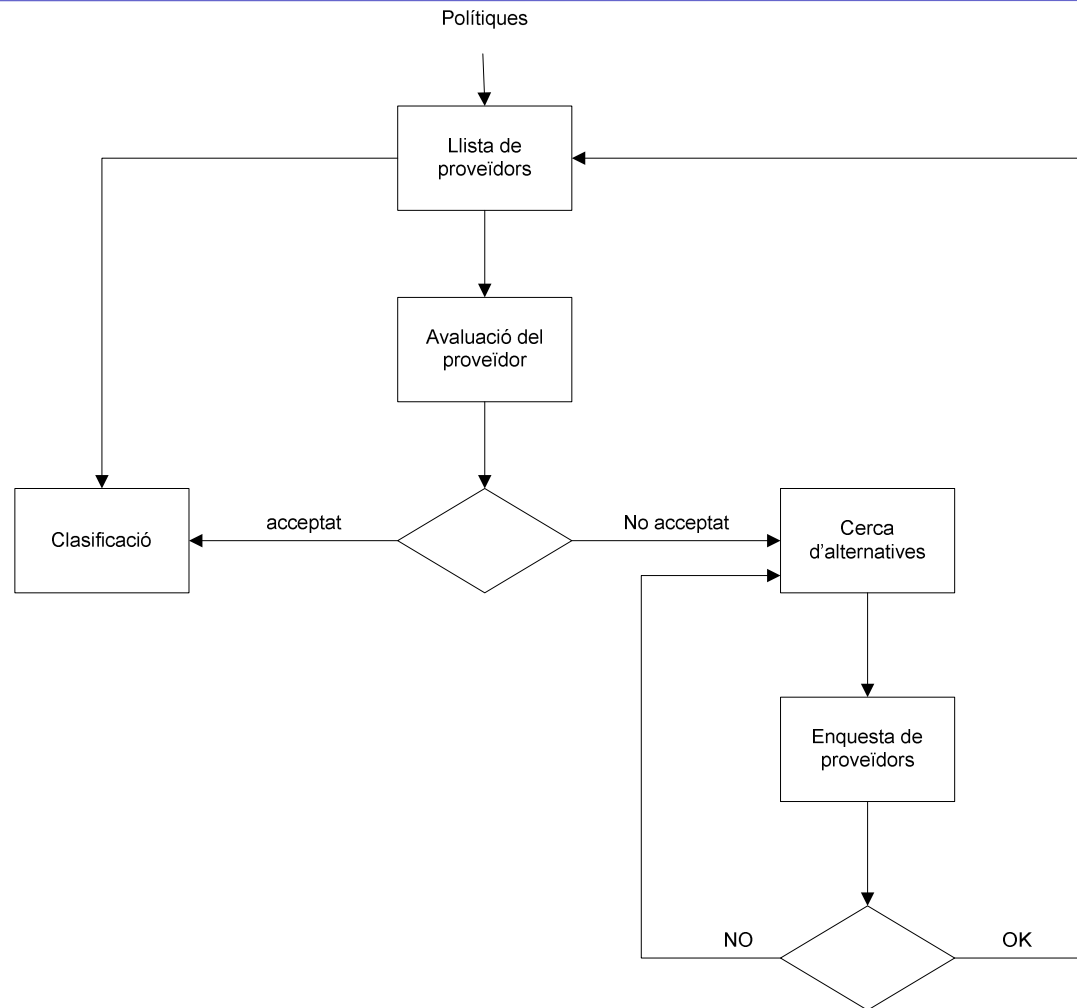
- **Nivell 1:** Avaluacions basades en el *output* del proveïdor (característiques del producte o servei subministrat)
- **Nivell 2:** Avaluacions basades en l'examen de les capacitats internes del proveïdor (cóm garantirà el proveïdor els productes o serveis per mitjà dels seus processos i capacitats)
- **Nivell 3:** Avaluacions de l'adequació i potencial de qualsevol relació existent o possible proveïdor – client (cóm pot contribuir el proveïdor al negoci del client)

# Avaluació del Proveïdor

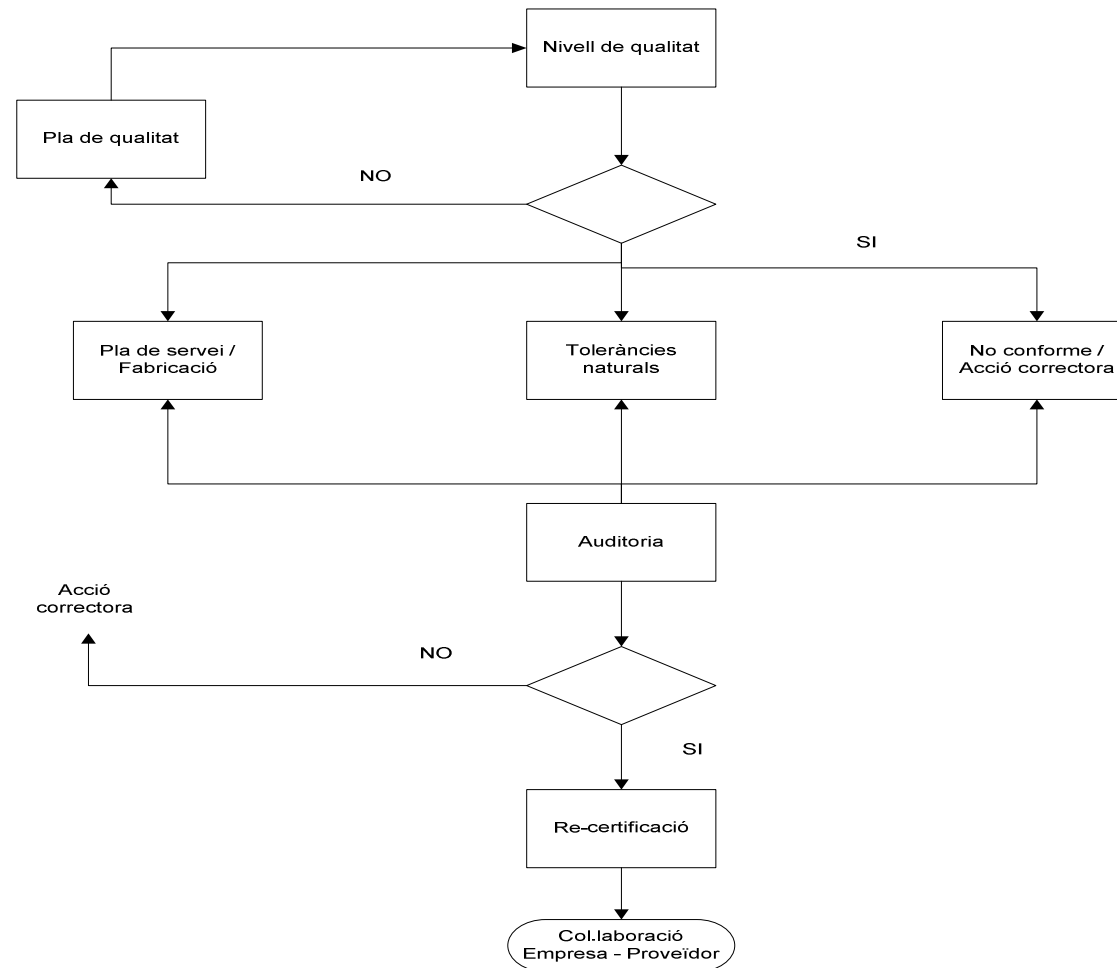
Freqüència d'avaluació de proveïdors	
Tipus de proveïdor	Freqüència d'avaluació
Nivell 1 (Proveïdor convencional)	Semestral.  Poca dependència i facilitat de substitució
Nivell 2 (Proveïdor associat)	Mensual.  Aquest tipus de proveïdors pot tenir impacte en la qualitat del servei que presta. Importància des del punt de vista des del punt de vista de facturació vs. el total de la despesa de proveïdors
Nivell 3 (Proveïdor soci)	Quinzenal.  Impacte en projectes estratègics de noves oportunitats de negocis. Dificultat per substituir aquest tipus de proveïdor donat la seva dependència.



# Procés de Gestió de Proveïdors



# Gestió del Nivells de Qualitat dels Proveïdors



# Estàndards de referència

- **COBIT** (Control Objectives for information and related Technology)
- **ITIL** (*Information Technology Infrastructure Library*)
- **e SCM** (eSourcing Capability Models)
- ISO 9000 (Estàndards de gestió i assegurament de la qualitat. Directrius per la selecció i utilització), juntament amb el seu estàndard relacionat **ISO 9001**.

# Estàndards de referència

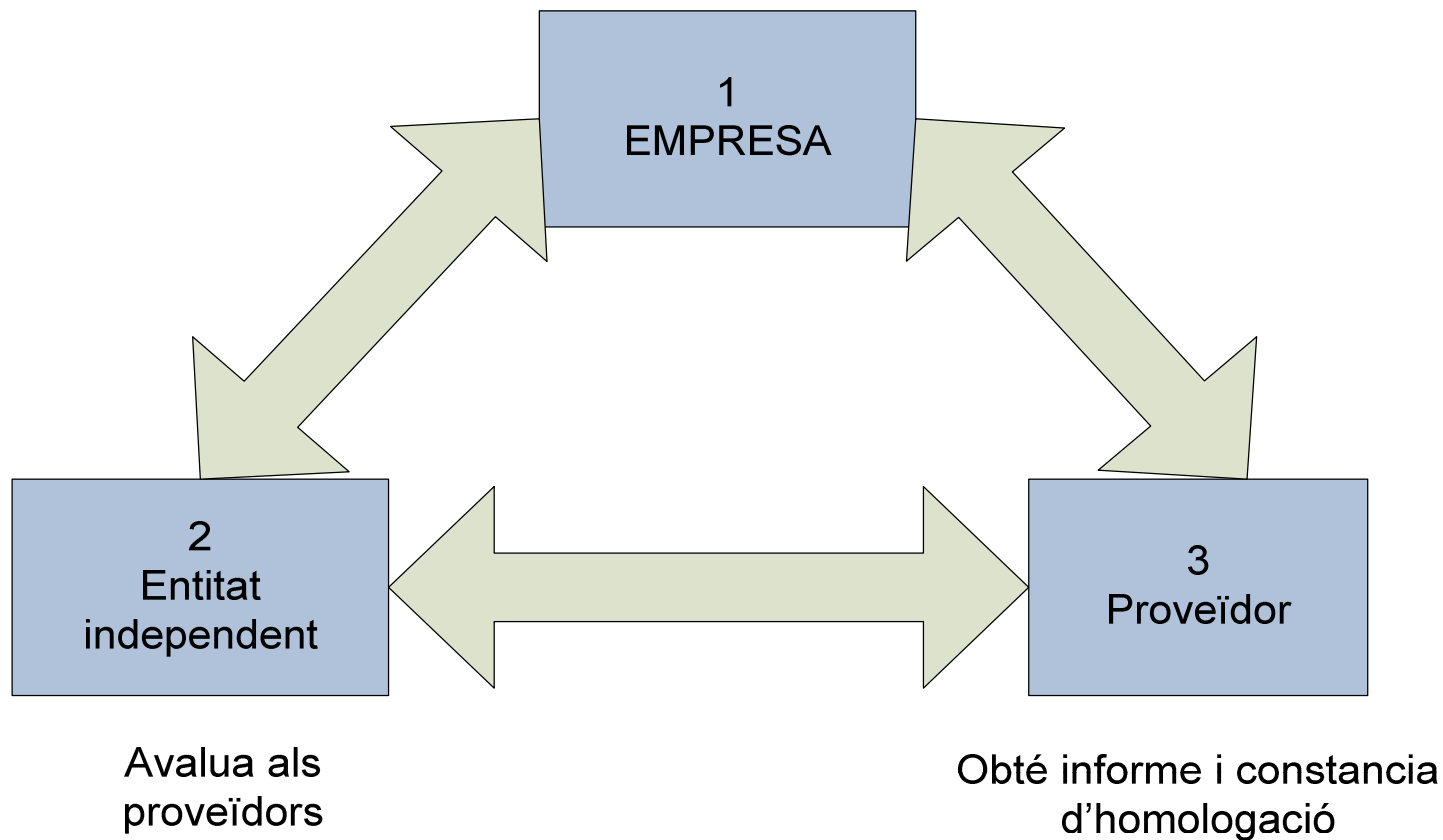
	<b>ISO 9001</b>	<b>CobIT</b>	<b>ITIL</b>	<b>e SCM</b>
<b>Àmbit d'aplicació</b>	Empreses i proveïdors de qualsevol tipus de producte i/o servei	Organitzacions d'IT	Proveïdors de serveis d'IT	Proveïdors de serveis basats en IT
<b>Especificacions i objectius</b>	Requeriments per l'establiment d'un sistema de qualitat	Auditoria i control de sistemes d'informació. Alineament i govern d'IT.	Marc de treball per organitzar els processos de provisió de serveis d'IT	Desenvolupar i millorar les habilitats del proveïdors per complir amb les necessitats del client durant tot el cicle de vida.
<b>Certificacions / Acreditacions</b>	Certificacions per ens autoritzats	Informe d'auditor; no existeix certificació formal	És un model de referència i una descripció de processos al mateix temps. No existeix certificació ni s'avalua formalment.	Certificació de CMU

# Sistema d'avaluació proveïdors ISO 9001

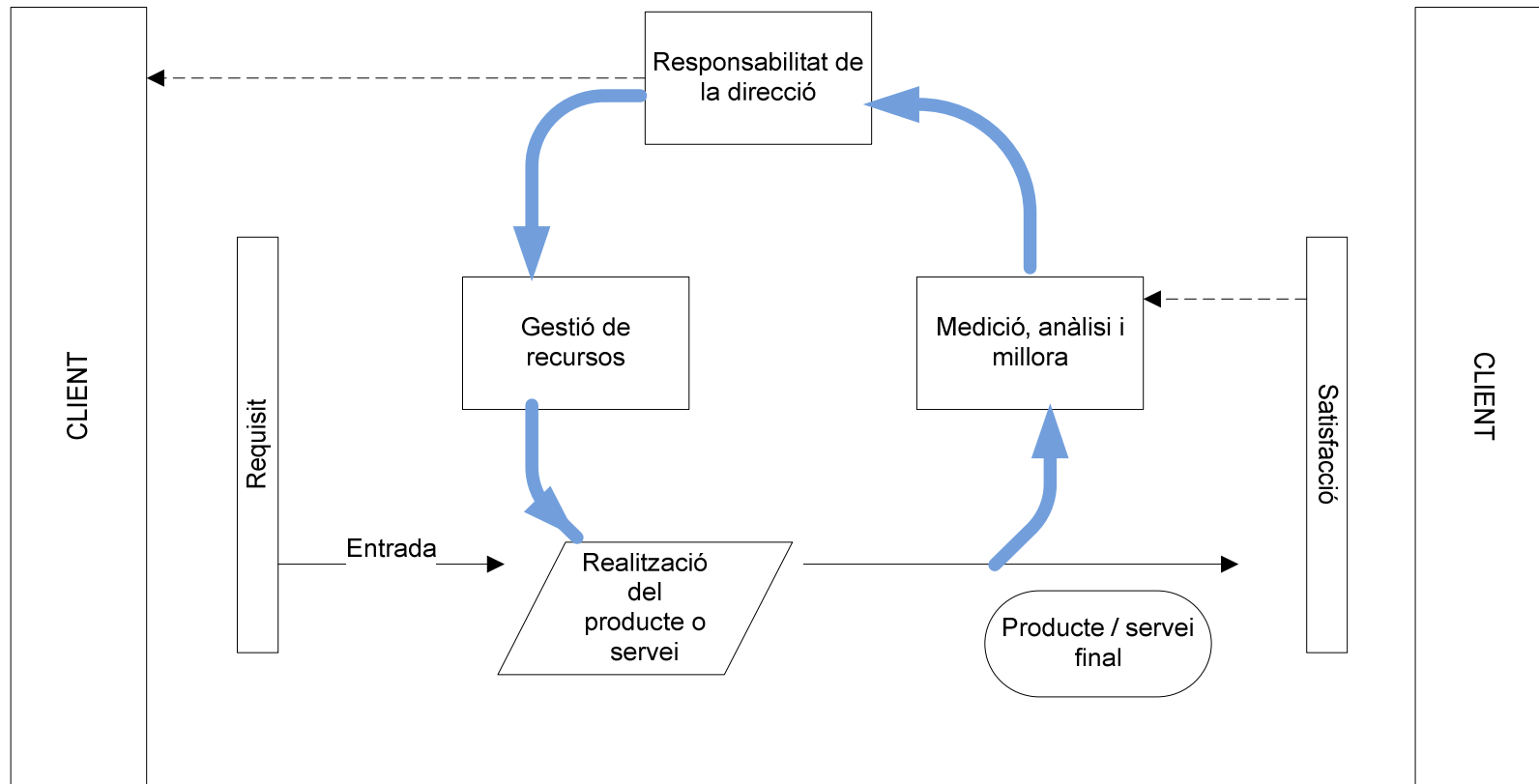
- *Objectius del procés d'homologació de proveïdors*
  - *Minimitzar riscos en el procés de selecció de proveïdors i disminuir els costos dels productes i serveis contractats*
  - Mètode objectiu per avaluar als proveïdors i conèixer altres opcions
  - Procés de qualitat
  - Proporcionar al proveïdor, informació del que s'espera d'ells
  - Proveïdors alternatius

# Sistema d'avaluació proveïdors ISO 9001

Sol.licita avaluació dels seus proveïdors



# Model Conceptual Gestió de la Qualitat ISO 9001



Model conceptual de sistema de gestió de qualitat basat en processos segons norma ISO 9001

# Objectiu i camp d'aplicació

- Les organitzacions mostrin la seva capacitat per proporcionar productes que compleixin els requisits del clients i els reglaments aplicables i aconseguir la millora continua del SGC que implantin.
- La ISO 9001 és aplicable a qualsevol organització sense tenir importància la seva mida o el tipus.
- Punt de partida per implantar un SGC
  - Identificar els processos del SGC
  - Determinar l'interacció dels processos
  - Establir criteris d'eficiència de processos
- Les exclusions permeses en alguns punts de la norma ISO 9001 tenen que estar justificades



# Requisits ISO 9001

- La gestió del sistema és responsabilitat de l'Alta Direcció a un nivell estratègic de l'organització
- L'Alta Direcció ha de revisar el Sistema de Gestió de Qualitat regularment
- Cal assegurar que es determinen i es posen a disposició els recursos necessaris (humans, físics, ambient de treball)
- El personal ha de ser competent en el desenvolupament de les seves activitats
- Els recursos físics i l'ambient de treball han d'assegurar que els requeriments del client s'assoleixen.

# Requisits ISO 9001

- Quan els clients no donen tots els requisits, és responsabilitat de l'organització, assegurar que les necessitats implícites s'identifiquen, així com els requisits legals i reglamentaris, expectatives del mercat i aspectes d'entrega i si fos necessari suport tècnic posteriors a l'entrega
- Matèries primeres adequades per evitar problemes en la producció
- No tots els processos productius són necessaris validar-los
- Tots els productes no conformes donen lloc a una no conformitat en el SGC
- Compromís amb la millora continua
- La norma no estableix com millorar i en quins camps

# Implantació d'un Sistema de Gestió de la Qualitat

- Factors que influeixen en la decisió d'implantació
  - Millorar la qualitat dels productes o dels serveis
  - Exigència d'un client important
  - Millorar l'eficàcia general de l'empresa
  - No estar en desavantatge amb la competència
  - Buscar avantatges comercials
  - Buscar una millora en el control de la gestió de l'empresa
  - Obligatorietat d'un organisme superior

# Implantació d'un Sistema de Gestió de la Qualitat

- ***Fases d'implantació d'un sistema de gestió de la qualitat***
  - ***Preparació de l'organització***
  - ***Planificació del sistema***
  - ***Comunicació i informació***
  - ***Disseny del SGC (sistema de gestió de la qualitat)***
  - ***Elaboració de la documentació***
  - ***Implantació del SGC***
  - ***Manteniment***

# Implantació d'un Sistema de Gestió de la Qualitat

- ***Etaques del procés de certificació de sistemes***
  - Sol·licitud
  - Preparació per l'avaluació
  - Avaluació
  - Informe d'avaluació
  - Decisió sobre la certificació
  - Supervisió i reavaluació

# Implantació d'un Sistema de Gestió de la Qualitat

	Acció a realitzar	Temporització
Etapla 1	1- Anàlisi de la situació de l'empresa	Entre 6 i 9 mesos
	2- Documentació de treball <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procediments</li> <li>- Manual de qualitat</li> <li>.</li> </ul>	
	3- Formació	
	4- Implantació de Sistemes	
Etapla 2	5- Auditoria Interna	D'1 a 2 mesos
	6- Revisió del Sistema de Gestió de Qualitat per la Direcció de l'empresa	
Etapla 3	De forma opcional 7- Certificació del Sistema de Qualitat	
	Acció a realitzar	Temporització
Etapla 3.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sol·licitud de visita prèvia de l'entitat certificadora</li> <li>- Enviament de la documentació del Sistema de Gestió de la Qualitat a la entitat certificadora.</li> </ul>	D'1 a 2 mesos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditoria de certificació</li> </ul>	
Etapla 3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe d'accions correctores</li> </ul>	D'1 a 2 mesos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificat</li> </ul>	
Etapla 3.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manteniment</li> </ul>	

# Conclusions

- Punt de millora en el procés de gestió de la qualitat i de la relació client –proveïdor de qualsevol empresa
- Implicació de la direcció i del personal de l'empresa → Èxit
- Font d'idees i propostes de millora de la qualitat i de la relació amb els proveïdors
- Millora en la gestió de l'empresa, s'estandarditzen processos, les relacions amb col·laboradors externs, el servei i la imatge que oferim
- Certificació ISO constitueix tota una estratègia competitiva



**Gràcies!**