

Eines de Progrés

Planificar:
la base de
la Innovació
i la Qualitat

BIBLIOTECA DE CATALUNYA. DADES CIP

Planificar: la base de la innovació i la qualitat. (Eines de progrés)

Bibliografia

I. Centre d'Innovació i Desenvolupament Empresarial (Catalunya)

II. Col·lecció: Eines de progrés

1. Empreses Planificació

658.012.2

El text pot ser reproduït totalment o parcialment després d'haver obtingut prèviament l'autorització del Centre d'Innovació i Desenvolupament Empresarial (CIDEM).
Es reserven tots els drets del disseny gràfic i artístic.

© Generalitat de Catalunya
Departament d'Innovació, Universitats i Empresa
Centre d'Innovació i Desenvolupament Empresarial (CIDEM)
Passeig de Gràcia, 129 08008 Barcelona
Tel. 93 476 72 00
E-mail: info@cidem.gencat.net
www.cidem.com

Continguts elaborats per: CIDEM
Disseny i realització: CIDEM

1a edició: juny de 2007
Edició: 500
Dipòsit Legal B-xx.xxx-xx

Eines de Progrés



Planificar:
la base de
la Innovació
i la Qualitat

Planificar: la base de la Innovació i la Qualitat

Í n d e x

1. PLANIFICAR	5
2. IDENTIFICAR.....	6
3. CONSTITUIR.....	8
4. DEFINIR	10
5. VALIDAR EL PRODUCTE / DISSENY.....	12
6. VALIDAR EL PROCES.....	14
7. ACCEPTAR.....	16
8. PRODUIR / SERVIR	18
9. MILLORA CONTINUA.....	20
10. A TALL DE RESUM	22
11. BIBLIOGRAFIA.....	23

1. Planificar

Què és?

És el conjunt d'activitats que, a partir de la detecció de les necessitats del client/mercat, elabora un producte o un servei que satisfaci les seves expectatives.

Planificar és la clau de la innovació i la qualitat

Per a què serveix?

Per establir el flux d'operacions i activitats necessàries per tal d'aconseguir que el producte o el servei elaborat satisfaci les necessitats del client i del mercat, en el termini fixat, i fer-ne el seguiment.

2. Identificar



Com ha de ser el nostre producte?

Què entenem per necessitats del client?

Definir les característiques del producte o el servei en funció de les necessitats del client o del mercat al qual va dirigit.

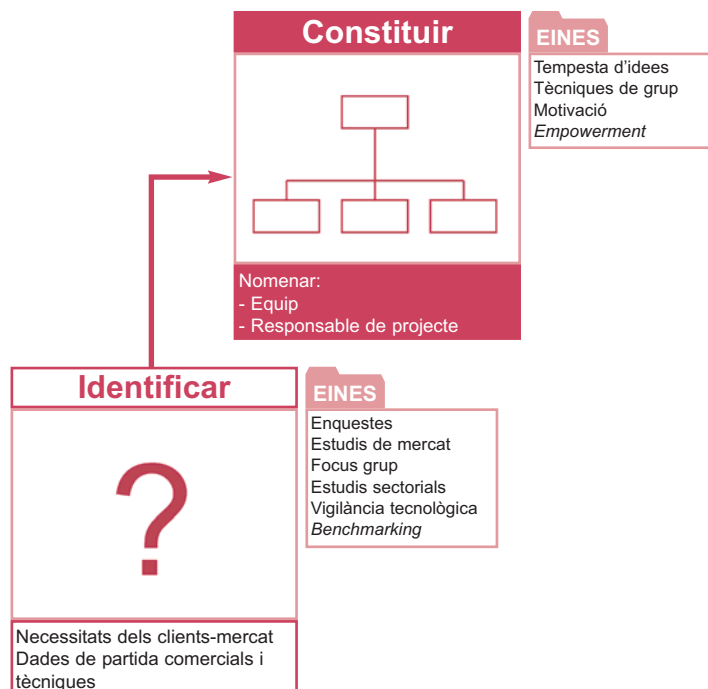
La nostra activitat ha d'estar enfocada a satisfer les necessitats del client o del mercat.

Podem definir dos tipus de necessitats del client:

- Comercials: preus, cadena de distribució, termini de lliurament, condicions d'emmagatzematge, etc.
- Tècniques. Vida del producte, fiabilitat, normatives i requeriments legals, repetibilitat, ergonomia, impacte ambiental, etc.

Una bona definició de les necessitats és el millor mitjà per assolir l'èxit del producte o servei.

3. Constituir



Quina responsabilitat assumeix la direcció?

- Alliberar els recursos humans, tècnics i financers necessaris per al bon funcionament del projecte
- Nomenar un responsable
- Establir els objectius a aconseguir
- Revisar i avaluar resultats

Quina és la tasca del responsable?

- Ha de ser coneixedor del producte i/o mercat
- Ha de tenir capacitat d'organitzar l'equip i mantenir els objectius preestablerts
- Capacitat d'anàlisi
- Capacitat de síntesi

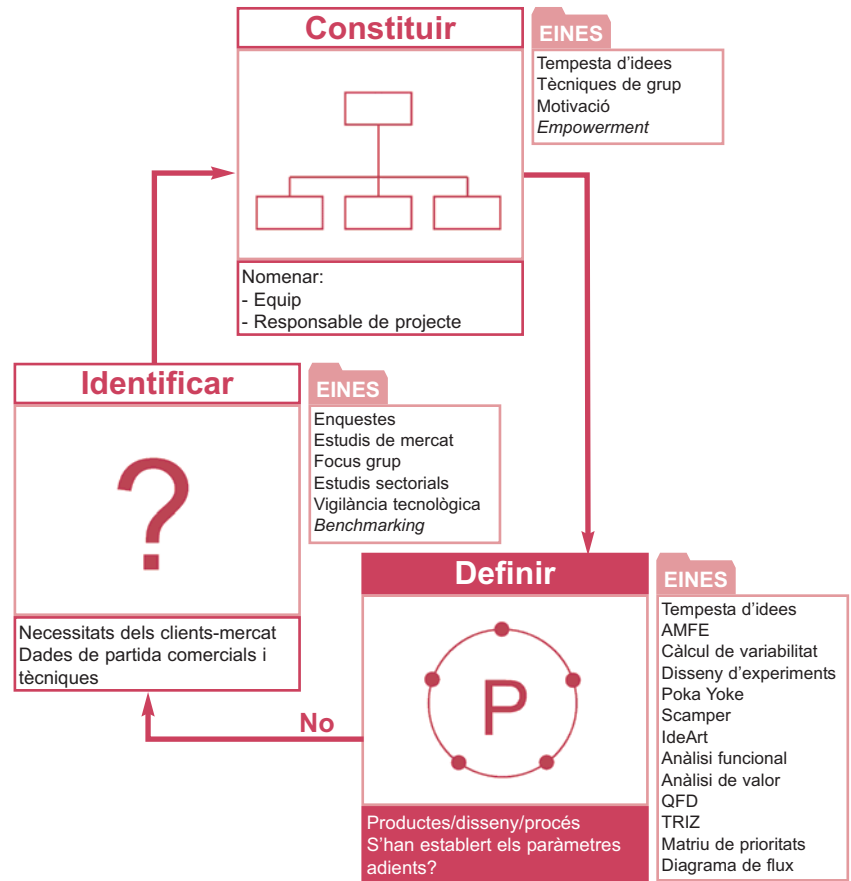
Quines característiques ha de tenir el grup?

- Ha de ser multidisciplinari
- Coneixedor del producte/mercat
- Cal que treballi segons un calendari
- Es pot incorporar la veu i la participació de clients i proveïdors

Quines activitats haurà de planificar el grup?

- Haurà de definir les etapes
- Cal que estableixi el calendari i els responsables específics de cada etapa, i les diferents activitats que cal realitzar

4. Definir



Què hem de definir?

- **Definir producte (disseny)**

L'equip del projecte haurà de dissenyar el producte basant-se en els requeriments establerts i ajustats a les necessitats del client.

- **Definir el procés**

Caldrà definir el flux d'operacions (procés), estable en el temps, capaç en quantitat i qualitat que permeti obtenir les especificacions del producte, tot tenint en compte els mitjans tecnològics disponibles i adequats per dur a terme aquest procés.

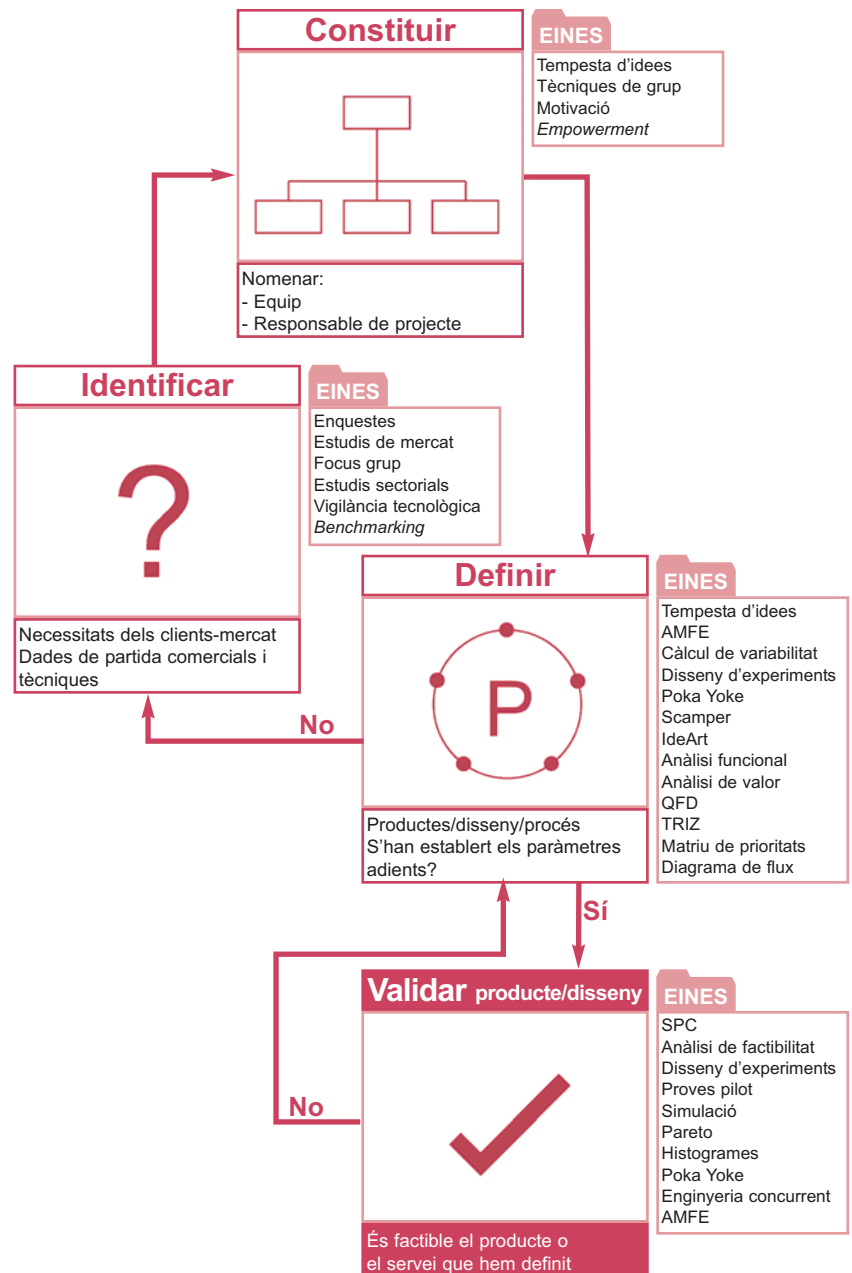
- **Definir el pla de màrqueting i de comunicació**

Elements diferencials, públic objectiu, canal de venda, preu, política de preus, distribució.

- **Definir el pla de qualitat**

S'ha d'establir per a cada etapa les diferents activitats en matèria de control. Tant del producte com del procés.

5. Validar el producte / disseny



Quines són les tasques per aconseguir la validació del producte (disseny)?

- **Revisar**

Comprovarem que la documentació respon a les necessitats de client

- **Preparar mostres**

Realització de mostres representatives, prototipus en el cas de productes o simulacions en el cas de serveis, d'acord amb les especificacions inicials, i que ens servirà per verificar el disseny

- **Verificar**

Verificar segons les activitats previstes en el pla de qualitat, i comprovar que les característiques del producte responen a les especificacions inicials

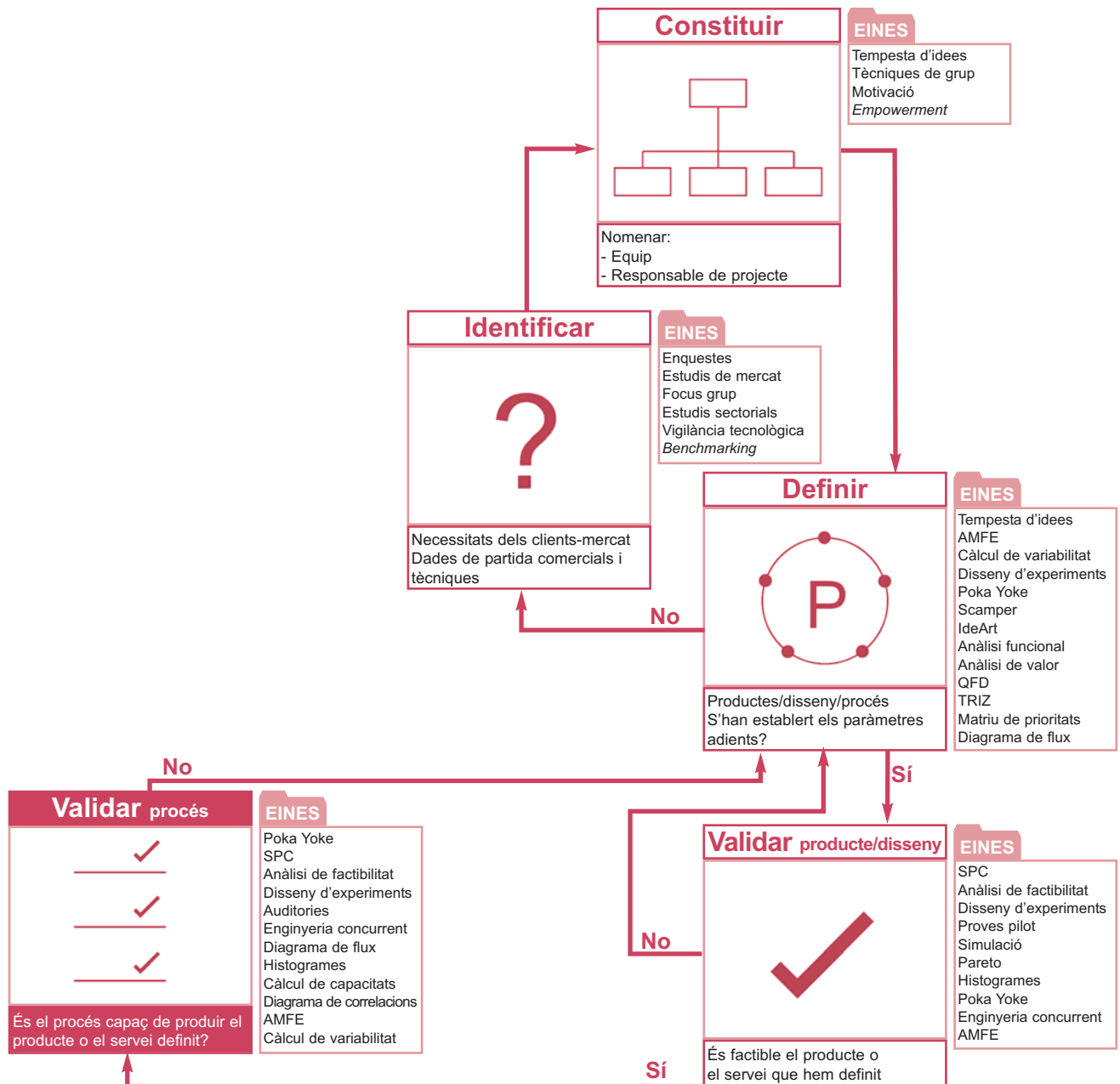
- **Validar**

La validació final estarà condicionada a l'acceptació per part dels clients

En cas d'incompliment de les característiques definides en el projecte, caldrà revisar el disseny.

El producte és viable i satisfà les necessitats del client

6. Validar el procés

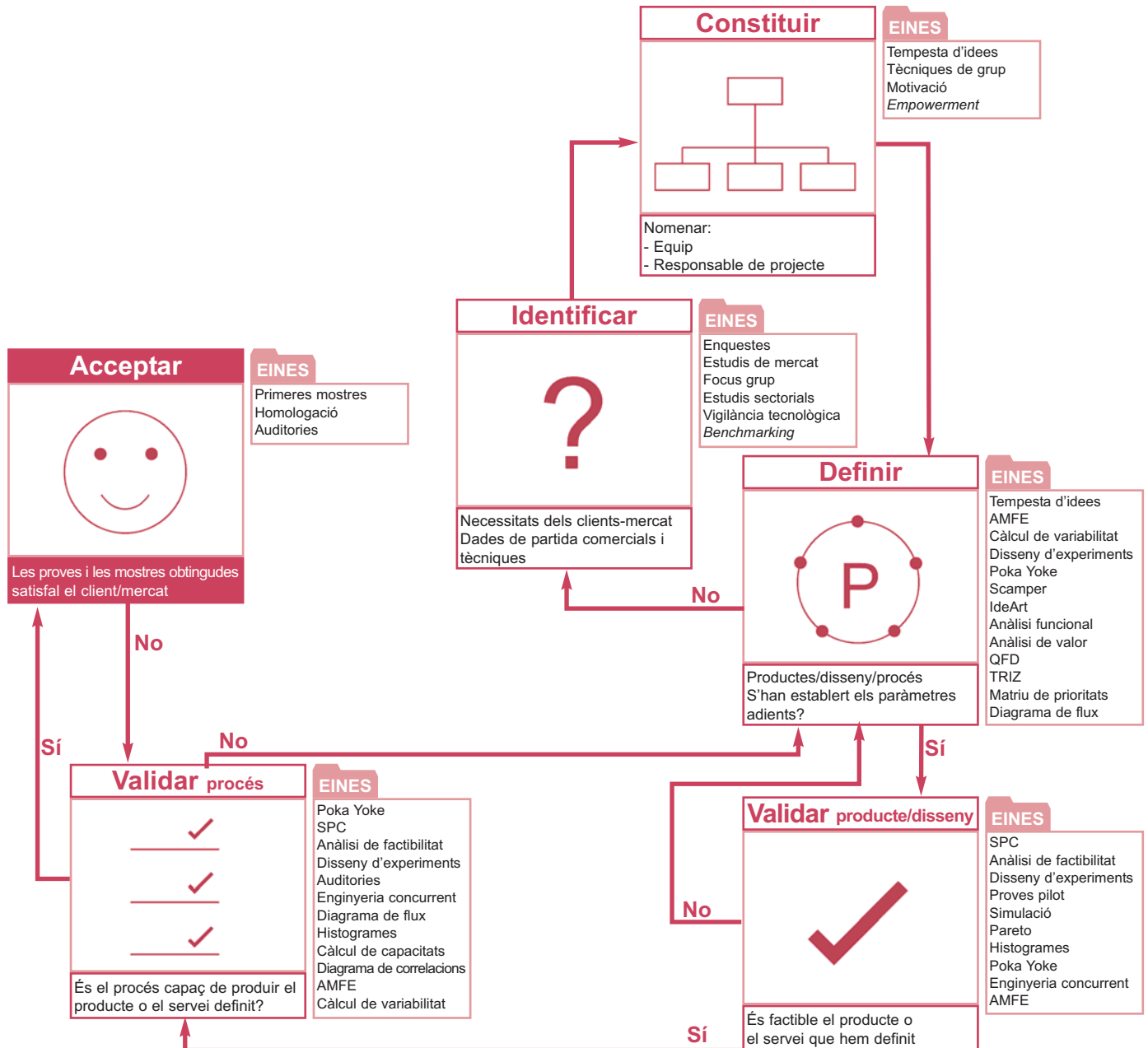


Com validem el procés?

- Revisar que existeix la documentació i els mitjans previstos i que estan d'acord amb allò que s'ha definit a l'inici
- Revisar les especificacions
- Per validar el procés s'ha de validar cadascuna de les operacions que el componen.
- Validar incloent tots els possibles factors
- Cal posar en marxa el procés i mantenir-lo prou temps per tal de comprovar-ne l'estabilitat en el temps
- Verificar segons el pla de qualitat
- Comprovar que els productes resultants són conformes
- El procés ha de ser capaç en quantitat, qualitat i productivitat

El procés és capaç de produir el producte / servei

7. Acceptar

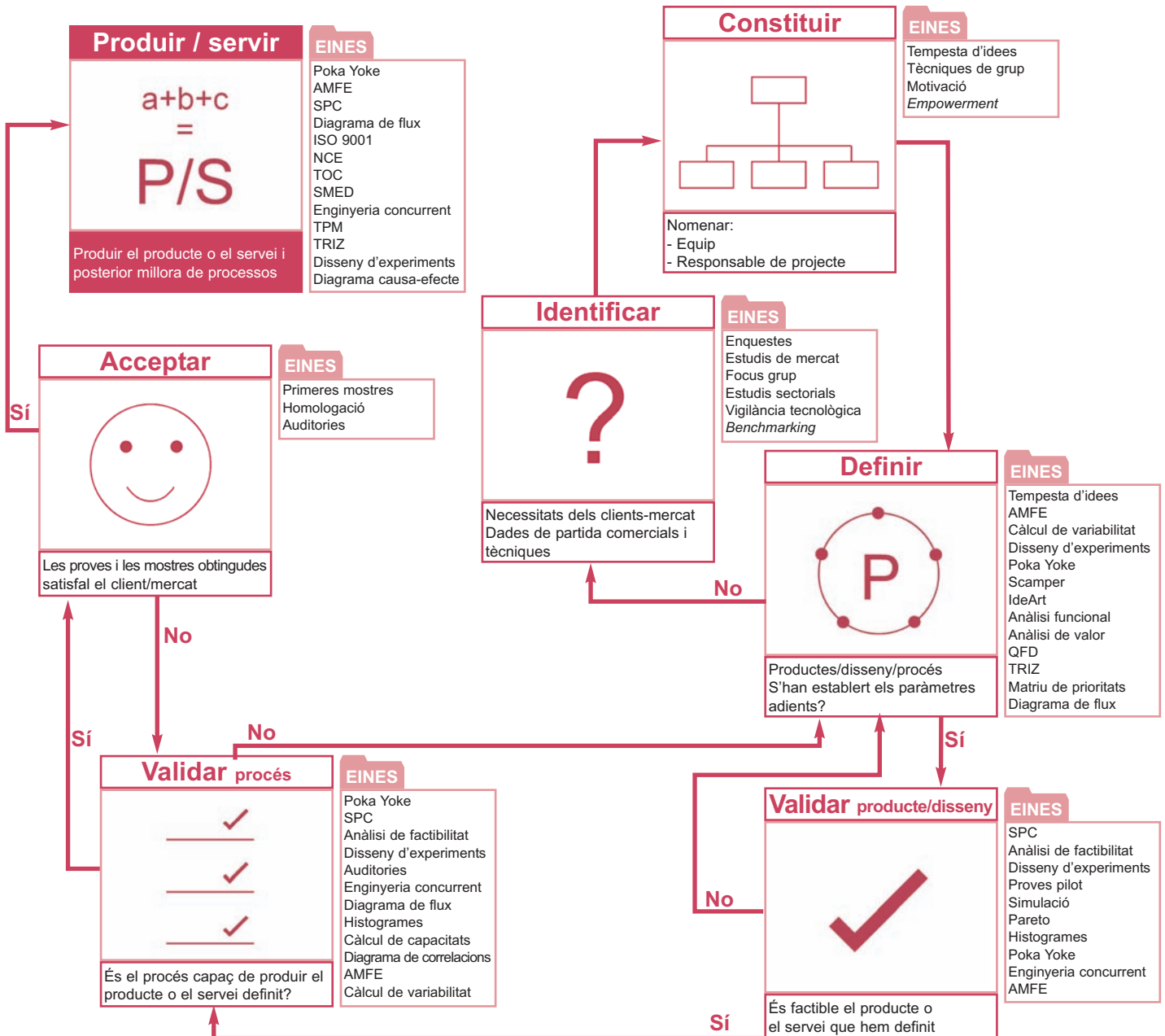


Aconseguint l'acceptació del client/mercat

- Sobre la base de les mostres representatives i la documentació, el client comprovarà les proves tècniques i realitzarà les proves funcionals per tal de decidir-ne l'acceptació.
- Si, per qualsevol causa, el producte no és acceptat, haurem de retrocedir a la fase que correspongui en funció del motiu del rebuig.

El nostre producte satisfà els clients

8. Produir / servir



Què necessitem per fabricar en sèrie?

- **Capacitat de producció**

Que els nostres mitjans tenen la capacitat de producció prevista en volum i en temps, amb la qual cosa haurem comprovat que existeix la coordinació necessària entre les diferents fases del procés

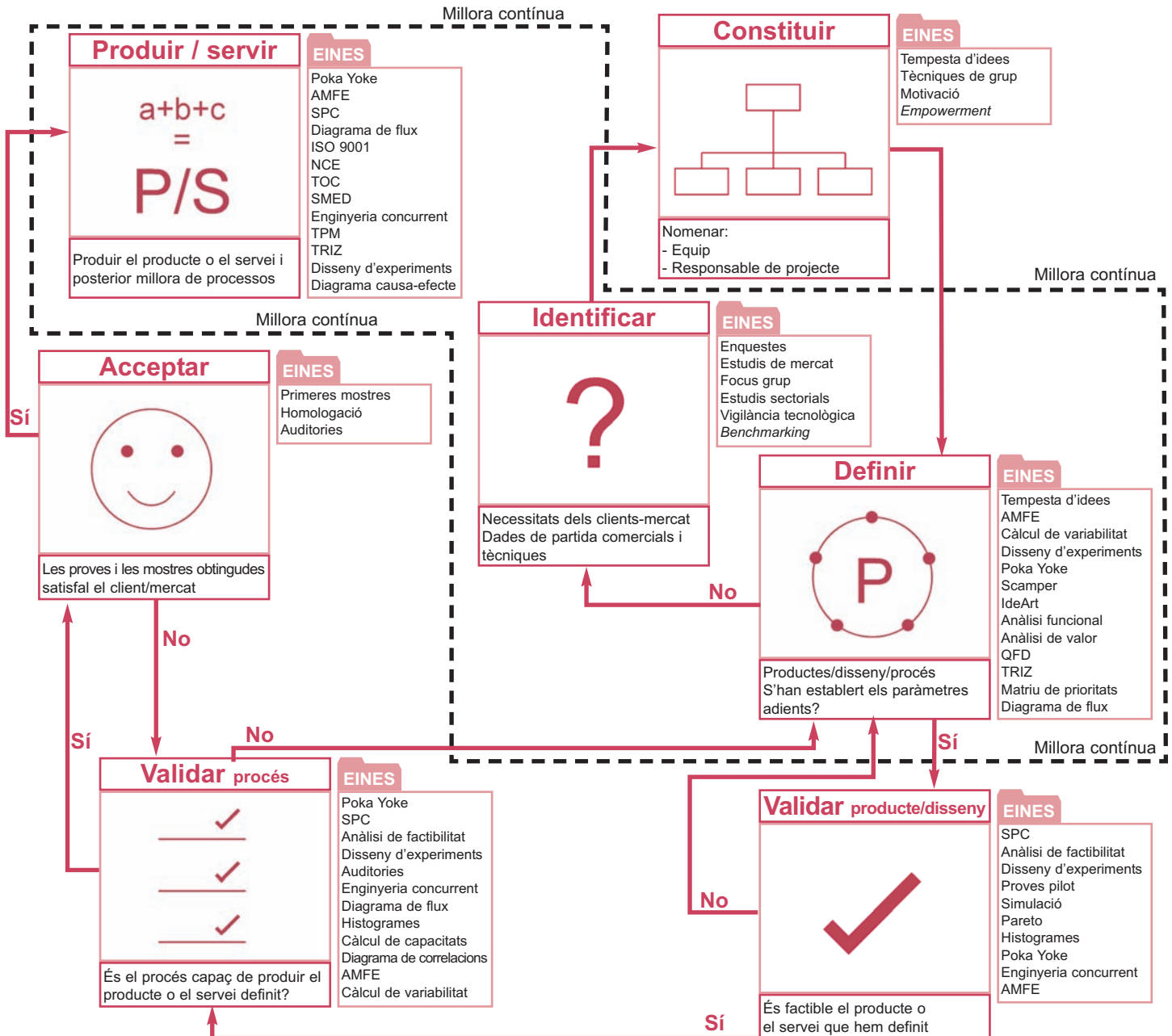
- **Qualitat prevista**

- **Que els costos es compleixin segons les previsions establertes**

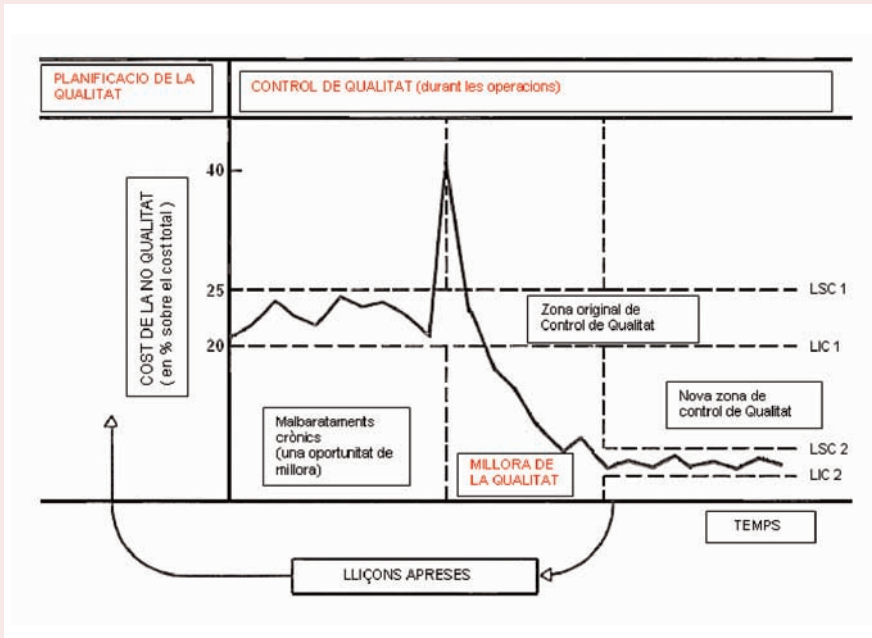
- **Definir la distribució o el canal**

El procés es capaç de fer productes i serveis que satisfacin els clients i nosaltres

9. Millora contínua



Millora contínua



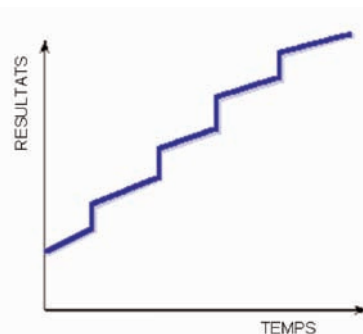
És l'increment progressiu de la qualitat, la competitivitat, la productivitat, ... de l'empresa en un entorn canviant, amb l'augment del valor per al client i la reducció del cost dels recursos utilitzats, mitjançant la participació de tots, amb l'esforç de cada dia i l'aprofitament dels recursos i mitjans disponibles a l'empresa.

Planificar, controlar i millorar la qualitat és la recepta original de Juran, després han vingut altres que l'han enriquit. Escollim la del Dr. Juran com a homenatge i reconeixement a la seva més que centenària trajectòria, destacant com un dels seus valors la integració de conceptes que ha fomentat.

Per fer això cal determinar qui són els clients, quines són les seves necessitats, desenvolupar productes o serveis que els satisfacin, avaluar allò que s'ha assolit, actuar per poder reduir la diferència, si és que es produeix, i introduir millores i innovacions.

Innovació i Millora contínua equilibrades i responsables

Millora contínua i Innovació



És la creació i la implantació de nous conceptes de negoci, nous productes o processos, en moltes ocasions, amb l'ajuda de noves tecnologies. Per garantir el concepte d'innovació, el desenvolupament ha de tenir un clar enfocament a la creació de valor per al client.

Totes les organitzacions necessiten millora contínua i de ruptura (innovació): Quan es combinen totes dues el resultat és una millora de la competitivitat.

La integració equilibrada i responsable de la innovació i de la millora contínua és un factor bàsic per a la creació de valor diferencial, que és la clau de la competitivitat.

10. A tall de resum

- Identificació de les necessitats dels clients/mercat partint de les dades tècniques i comercials
- Constitució de l'equip de projecte i designar-ne el cap
- Definició producte/disseny/procés tot establint els paràmetres adients
- Validació producte/disseny
- Validació del procés i comprovar que és estable en el temps i capaç en quantitat, qualitat i productivitat
- Acceptació client/mercat
- Produir/servir
- Millora contínua de processos
- Satisfer les necessitats del client

11. Bibliografía

Juran y la Planificación para la Calidad

Juran, JM.
Ed. Díaz de Santos

FORD. Planificación de la Calidad

Oficina de Calidad de Ford Europa

Manual de Control de Calidad

Juran, JM. i Gryna, FM.
Ed. McGraw-Hill

Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios

Hayes, B.
Ed. Gestión 2000

Técnicas para la Gestión de la Calidad

Grima, P. i Tort Martorell, J.
Ed. Díaz de Santos

Planificación y programación de la producción

Ramon Companys Pascual
Ed. Marcombo, Boixareu Editores. Serie Productiva, vol. 24, 1989

Gestió de la Qualitat. Una visió pràctica

Joan-Josep Rotger i Estapé
Miguel Angel Canela Campos
Beta Editorial. Llibres de Quaderns de Tecnologia, 1995.

Oficina central

Passeig de Gràcia, 129
08008 Barcelona
Tel. 93 476 72 00
Fax 93 476 73 00
info@cidem.gencat.net
www.cidem.com

Xarxa Territorial del CIDEM a Catalunya**Delegació Bages**

Av. Bases de Manresa, 1
Edifici CTM, Centre Tecnològic
08242 Manresa
Tel. 93 877 73 79
Fax 93 877 73 74
manresa@cidem.gencat.net

Delegació Berguedà

C/ Barcelona, 49, 3r
08600 Berga
Tel. 93 821 35 53
Fax 93 822 09 55
berga@cidem.gencat.net

Delegació Girona

C/ Migdia, 50-52
17003 Girona
Tel. 972 94 01 20
Fax 972 94 01 64
girona@cidem.gencat.net

Delegació Lleida

Av. Segre, 7
25007 Lleida
Tel. 973 72 80 00
Fax 973 22 19 58
lleida@cidem.gencat.net

Delegació Tarragona

C/ Pompeu Fabra, 1
43004 Tarragona
Tel. 977 25 17 17
Fax 977 25 17 25
tarragona@cidem.gencat.net

Delegació Terres de l'Ebre

C/ Montcada, 32
43500 Tortosa
Tel. 977 44 93 33
Fax 977 44 95 75
tortosa@cidem.gencat.net