

# Implantació de la norma de qualitat en una petita organització



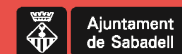
acusti.cat  
25 i 26 d'abril  
2018

mNACTEC-Terrassa



II Congrés  
d'Acústica de  
Catalunya

—  
[www.congresacusti.cat](http://www.congresacusti.cat)  
[info@congresacusti.cat](mailto:info@congresacusti.cat)



#EUGREENWEEK

## Qui som?

SiS, consultoria acústica sl és una enginyeria especialitzada en acústica i fundada l'any 1999. El seu principal àmbit de treball és l'enginyeria de projectes de control del soroll i l'acústica arquitectònica

### Per què un sistema de gestió segons UNE-EN ISO/IEC 17025?

“Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”

- Política de millora contínua de l'enginyeria
- Una trajectòria amb més d'un miler d'assajos que consolida i confirma la necessitat del laboratori com a tal
- Compromís amb el client,  $x \pm y$  és un valor en què pot confiar?

AC  
UST  
I  
AT

II Congrés  
d'Acústica de  
Catalunya

## Qui som?

### Per què un sistema de gestió segons UNE-EN ISO/IEC 17025?

- Les normes de qualitat en el sistema de **gestió** (9001) no garanteixen l'exactitud i confiança en el resultat.
- A un laboratori acreditat conforme 17025 se li han avaluat factors específics que poden garantir resultats precisos i exactes. Alguns d'aquests factors són:
  - 1) Competència tècnica del personal
  - 2) Validesa dels mètodes
  - 3) Manteniment i calibració dels equips
  - 4) Traçabilitat dels mesuraments
  - 5) Estimació de la incertesa del mesurament (???)
  - 6) Assegurament de la qualitat dels assajos i/o calibracions

AC  
UST  
I  
AT  
C

**II Congrés  
d'Acústica de  
Catalunya**

## Els passos realitzats

- L'any 2007 es planteja la necessitat de treballar en l'acreditació conforme norma 17025. La intenció és anar a l'acreditació ENAC
- S'inicia tot el procés de forma interna i assumint la implementació progressiva del sistema de qualitat i en base a les nostres necessitats i funcionament. Assessorament extern bàsic en sistemes de qualitat
- Esborranys del reglament de la Llei 16/2002, de 28 de juny on es creen les EPCA's i dubte ENAC/EPCA
- Aprovació del Decret 176/2009, de 10 de novembre
- L'any 2011 es realitza la sol·licitud habilitació EPCA
- L'any 2012 s'obté l'habilitació
- Des de l'any 2012 finsenguany el laboratori treballa conforme EPCA (2009-2015) – EC-PCA (2015-...) quan s'escau (tipus C)

AC  
UST  
I  
AT  
C

**II Congrés  
d'Acústica de  
Catalunya**

## Inici

- Qüestions prèvies:

a) Hi ha la demanda i/o necessitat d'organitzacions acreditades conforme ISO 17025?

**Resposta: Sí.** L'actualització normativa obliga (p.e. DB-HR del CTE, el Decret 176/2009, de 10 de novembre, etc)

b) El client està disposat a pagar el cost addicional, que li serà repercutit en el preu, de l'assaig?

**Resposta: No.** De forma general no. La necessitat del servei sovint deriva d'un requeriment normatiu i com a tal es tracta com un tràmit. En realitat la qualitat que se li suposa no es requereix

AC  
UST  
I  
AT

**II Congrés  
d'Acústica de  
Catalunya**

## Inici

- Importa la dimensió de l'entitat?
  - a) Per una entitat petita cal que el sistema de qualitat s'adeqüi a les seves necessitats funcionals i alhora complir la totalitat dels requeriments normatius
  - b) La norma permet un escalat per adaptar-ho a les dimensions reals però els requisits són idèntics per un laboratori d'una persona o de centenars de persones
- A qui beneficia?

Principalment al laboratori, als clients o usuaris dels serveis del laboratori, al regulador i al públic general (ciutadà)

AC  
UST  
I  
AT

**II Congrés  
d'Acústica de  
Catalunya**

## Beneficis pel laboratori

- Millora en l'ús de les dades, sistema documental rigorós
- Facilitat en la formació i incorporació de personal dins del sistema
- Uniformitat en els processos i en la documentació del laboratori
- Processos analítics millorats per procediments documentats i sistemes de revisió planificats
- Major facilitat en la identificació de problemes i oportunitats de millora degut a tots els procediments documentats
- Defensa dels resultats millorada i confiança del client en els resultats

AC  
UST  
I  
AT

**II Congrés  
d'Acústica de  
Catalunya**

## Inconvenients pel laboratori

- S'incrementa de forma notable la quantitat de treball (papers) associat a la realització de qualsevol actuació
- Hi ha requisits de gestió, principalment, que en organitzacions de tamany petit són un tràmit que pot ser valorat com a innecessari (mentre es mantenen les dimensions)
- Hi ha una repercussió econòmica, no menyspreable, que cal repercutir en els assajos i el nombre d'assajos que es realitzen és limitat
- En el cas específic de les EC-PCA's tipus C cal valorar especialment tots els requisits d'imparcialitat addicionals a la norma i que poden comprometre molt seriosament tant la viabilitat del laboratori com de l'enginyeria

AC  
UST  
I  
AT

**II Congrés  
d'Acústica de  
Catalunya**



## Inconvenients pel laboratori

- En el cas de les EC-PCA's acreditades per l'OA l'assegurament de la qualitat del mesurament entenem que és contradictori amb alguns dels criteris adoptats (p.e. no incorporar incertesa en el resultat, admissió d'instrumentació sense control metrològic, etc) i que poden perjudicar especialment les entitats petites
- Aquestes contradiccions incrementen la “sensació” de què es prioritza la qualitat en la gestió respecte la qualitat tècnica del laboratori

AC  
UST  
I  
AT

**II Congrés  
d'Acústica de  
Catalunya**