

☺ **Procesul si..... feedback-ul**

Managementul calității aduce în prim-planul organizațiilor procesul, procesul ca sursă de valoare adăugată și performanță.

Avem 17-18 ani de managementul calității la nivel de standarde și ne punem firesca întrebare (nu trebuia să facem asta după aproape 20 de ani de managementul calității și 13 ani de ISO 9001), oare, s-a înțeles ceea ce este acela un proces? Din pacate nu, nu s-a înțeles, cu toate ca sunt foarte mulți care consideră ca l-au înțeles. Eu le spun că se înșeala. Și pentru asta vom analiza un proces foarte important, procesul de audit. Dar până acolo să vorbim puțin despre proces.

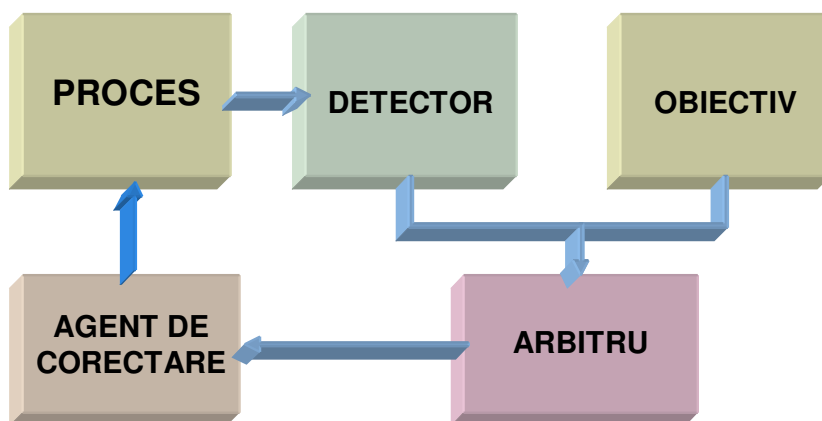
Așa cum îl definește ISO 9001, procesul, reprezintă o activitate sau un ansamblu de activități care utilizează resurse condusă (condușe) astfel încât să permită transformarea elementelor de intrare în elemente de ieșire poate fi considerată (considerate) un proces. Acum, aceste elemente de ieșire obținute prin aplicarea unui proces trebuia și ele să îndeplinescă anumite cerințe, elementele de ieșire trebuie să fie intenționate pentru a nu fi haotice.

Aceste elemente de ieșire se raportează la elementele de intrare pentru a determina în ce măsură rezultatele planificate au fost și realizate. De aici, feedback-ul procesului.



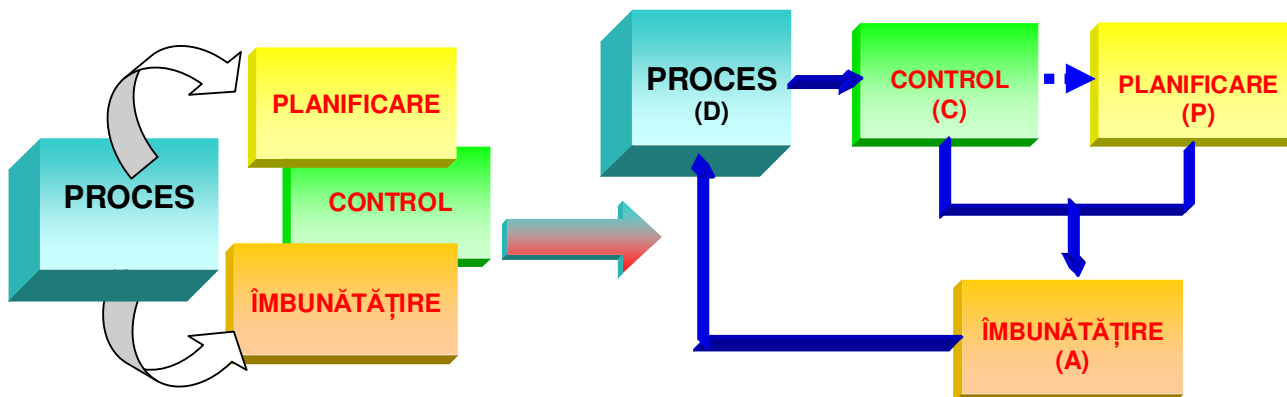
Fara o bucla de feedback a procesului, acesta devine incontrolabil, funcționează haotic, nu se mai pune problema evaluării conformității, eficacității, eficienței, economiei sau a eticii procesului (cele 5 criterii de evaluare a unui proces).

Într-o carte de referință a lui J.M. JURAN (1904-2008, nascut la Braila. promotorul managementului calitatii alaturi de E.W. Deming si parinte fondator al filozofiei managementului alături de acesta) și a managementului calității, Planificarea calității, aparută în 1992 – Editura TEORA, la capitolul „Elaborarea sistemului de control al proceselor,, se prezintă Bucla de feedback a procesului, fără de care un proces nu poate fi controlat.



Adaptăm acesta bucla de feedback a procesului la metodologia PDCA (E. W. Deming) prin parcurgerea următorilor pași:

- Extrage din proces, componentele acestuia de planificare, control și îmbunătățire,
- Dăm valoare de proces acestor componente,
- Realizăm bucla feedback de management a procesului, astfel:



Deci, nu putem scrie pe un dreptunghi – PROCES - decat atunci cand acest dreptunghi are și o buclă de feedback.



Exemplu,

Proces - Deplasarea cu mașina la serviciu. Pe timpul deplasării, șoferul procesează tot timpul informații feedback. Aceste informații feedback provin de la bordul mașinii, de pe infrastructura rutieră (marcaje, indicatoare, semafoare, etc) și cele pe care șoferul și le asigură (posibilitatea unei depășiri, distanța față de partenerul de trafic, regimul de viteză impus de trafic, etc). Procesarea informației feedback determină șoferul să acționeze mecanismele mașinii (pedala de accelerație, pedala de frână, maneta de semnalizare schimbare direcție de mers, etc, etc) astfel în timpul planificat, șoferul să ajungă în condiții de conformitate (lipsă amenzii), eficacitate (la timpul planificat), eficiență (cu, consum de carburant rezonabil) etc.

Cum considerati că va decurge acest proces fără feedback, fără informații sau fără procesarea acestora în vederea stabilirii acțiunii, deciziei? Totul ar fi un haos și asta pentru că aceste procese nu sunt controlabile.

Feedback-ul și buca de feedback face posibilă generarea de valoare adăugată de proces, procesul fiind acela care adaugă valoare, interfețele procesului, de regulă adaugă non-valoare. Rezolvarea problemelor procesului, îmbunătățirea continuă a acestuia se face prin acțiuni adecvate și aplicate cauzelor, cauzele fiind acelea care stau la baza performanței sau a non-performanței procesului. Orice acțiune asupra cauzelor, fie că se face în sens reactiv sau proactiv conduce la îmbunătățirea procesului.

La fel și în cazul procesului de audit. Prin audit, echipa de audit analizează dovezile de audit și formulează constatările și apoi concluziile auditului care vor face obiectul Raportului de Audit. Prin buca de feedback a procesului de audit trebuie să închidem aceste rezultate pe elementul de intrare care planifică aceste rezultate, adică Planul de Audit. Cu alte cuvinte, Raportul de Audit trebuie să se închidă pe Planul de Audit, deci, pe obiectivele, criteriile, zonele și procesele SM așa cum acestea sunt planificate prin Planul de Audit.

Închiderea rezultatelor pe text ISO 9001, nu face decât să ne întoarcă în timp, adică în secolul trecut, în perioada asigurării calității și a standardelor ISO din 1986-1987. În asigurarea calității, orientarea era către conformitate și în special conformitatea

cu standardul de referință privind asigurarea calității. Managementul calității aduce obiectivele și eficacitatea, deci și orientarea auditului trebuie să urmărească acest lucru,

Ce bine ar fi fost dacă ne-am fi întors la managementul calității practicat de medicii geto-daci acum 2400 de ani!

În cartea „Dialoguri”, Platon (filozof grec care a trăit în perioada 427-347 îHr) în cadrul capitolului „Dialoguri Harmide”, descrie convorbirea dintre Socrate și Harmide cu privire diferențele dintre medicina geto-dacă și cea grecescă. Din relatarea lui Harmide, medicina geto-dacă avea la baza elemente autentice de managementul calității (proces, cauză, radacina cauzei, abordarea bazată pe proces) față de cea grecescă care se realiza cum se realizează în ziua de astăzi la noi. Sufletul, reprezenta cauza binelui cât și a răului.

“Cauza cauzelor sau, rădăcina cauzelor o reprezenta sufletul” primul proiect al lui Dumnezeu cu omul, apoi a facut trupul pentru a adaposti sufletul

Cercul vieții, la geto-daci reprezenta feedback-ul vieții, viața omului trebuia să se întoarca (închidă) acolo de unde acesta a plecat. Ce buclă de feedback mai interesantă doriți????

Cu alte cuvine, aplicăm managementul calității de peste 2400 ani.

Și cu toate acestea, acum suntem în impas, în loc să rezolvăm provocările cu privire la managementul calității așa cum ele apar în ediția 2008 a lui ISO 9001 și cum urmează să apară în ediția 2015 a aceluiași standard, noi ne întoarcem înapoi la asigurarea calității pe care o consolidăm din ce în ce mai mult.



Apelând la istorie, poate învățăm și noi ce este acela un proces și ce este aceea o cauză, cât și ce reprezintă radacina acestei cauze. A trebuit să vină anul 2011 care să ne spună prin ISO 19011 că trebuie să vizăm în analizele problemelor identificate, radăcina cauzelor acestor probleme.

Radăcina cauzelor care la geto-daci o reprezenta sufletul, izvorul răului așa cum cum îl vedea zeu-rege sau regele-zeu, Zamolxes. Zamolxes care acum tot 2400 îi învață pe geto-daci religia creștină și prezicea evenimentele care urmau să vină, nașterea, crucificarea și renvierea din morți a mântuitorului Isus Hristos. Deci, poporul roman nu s-a născut creștin cum se spune oficial, geto-dacii s-au format ca, creștini cu 400 de ani înainte de venirea pe lume a trimisului lui Dumnezeu, (a se vedea, Mircea Eliade – Istoria religiilor, Carolus Lundius – Zamolxis, primus getarum legislator, scrisa la 1687, etc, etc). În îndemnul său către Carol al XII al Suediei, Carolus Lundius, legislatorul acestuia îi spune „, Daca vrei să faci dreptatea lui Dumnezeu, trebuie să folosești legile lui Zamolxes, pentru că el a fost cel mai mare legiuitor al getilor, strămoșii noștri,,



„Era un popor brav acela, care-a impus tribut Romei. Era un popor nobil acela, a cărui cădere te împle de lacrimi iar nu de dispreț, și a fi descendentul unui popor de eroi, plin de noblețe, de amor de patrie și libertate, a fi descendentul unui asemenea popor n-a fost și nu va fi rușine niciodată. Personal cred azi că a fi Dac nu este o calitate, ci un dat. Nu alegem să fim daci, ci ne naștem daci,,

Mihai Eminescu,

Firica Popa, 04.02.2013