

Un tânăr este “soft” atunci când gândește cu mintea lui, când utilizează principii, abordări și concepte valide și care au devenit elemente de bună practică. Atunci când el utilizează modele, șabloane, stări de lucruri existente sau experiențe trecute, poate fără să-și doască acest lucru, devine un reprezentat autentic la “generației colectiviste”

Firică Popa

☺ **Acțiunea Preventivă și Acțiunea Corectivă în oglindă**

Acțiunea Corectivă a apărut o dată cu standardele de asigurarea calității ISO 9001-9004: 1987 și ISO 8402: 1986. Acțiunea avea scopul de a trata cauzele care generau produsele neconforme și reclamațiile clientului. Organizațiile au fost identificate atunci și necesități de a preveni reparația neconformităților și a reclamațiilor și de aici s-a pus problema și a acțiunilor preventive. Întrebările la auditurile din perioada respectivă aveau în vedere și acțiunea sau acțiunile preventive “ok, acesta este acțiunea corectivă, dar acțiunea preventivă care este?”

Seria de standarde de asigurarea calității din 1994 preiau această bună practică și stabilesc cerințe noi referitoare la acțiunea preventivă. Chiar dacă faceau obiectul aceleași clauze, 14, erau totuși tratate separat pentru că scopurile lor difereau esențial. Asemănarea dintre ele era aceea că ambele preveneau dar și deosebirea că una prevenea reparația, celalaltă prevenea apariția neconformităților. Din păcate această ediție care făcea diferența dintre acțiunea corectivă și acțiunea preventivă a fost tratată ca și ediția 2008 a lui ISO 9001, adică în stil “colectivist” bazat pe conceptul “merge și așa”

Raportul de acțiune corectivă conținea și acțiunile preventive și ca lucrurile să fie manelizate la maxim prin RNAC, adică raportul pentru produsul neconform, acțiune corectivă cât și acțiune preventivă. În acest fel, sursele de acțiuni preventive și acțiuni corective au fost reduse doar la produsul neconform și reclamația clientului.

Seria de standarde de managementul calității, ISO 9000 din 2000 includ acțiunea preventivă și acțiunea corectivă în cadrul proceselor de îmbunătățire continuă, sunt tratate separat având cerințe comune dar, scop diferit. Se spunea la vremea respectivă că “managementul calității = asigurarea calității + îmbunătățirea continuă”. Fie și așa, practic organizația avea la dispoziție 3 instrumente de îmbunătățire continuă, adică:

- Obiectivul,
- Acțiunea preventivă, și
- Acțiunea corectivă,

Dacă așa se gândea managementul calității, nu-mi dau seama cum se făcea această îmbunătățire continuă atâta timp cât stabilirea obiectivelor făcea și face obiectul “întrecerii socialiste” iar acțiunea preventivă și corectivă au fost tratate în sensul asigurării calității din anii 1986, respectiv 1987. Este clar că acțiunea preventivă și acțiunea corectivă nu sunt înțelese nici în ziua de azi de foarte mulți “specialiști” în managementul calității iar de aici concluzia este clară, nu s-a înțeles nici procesul și nici managementul calității.

Asadar, acțiunea corectivă a atins vârsta de 26 ani iar acțiunea preventivă a trecut de majorat, având vârsta de 19 ani.

În cele ce urmează voi încerca să lamuresc această problemă o dată și pentru totdeauna.

Modalitățile sau tehnicile de îmbunătățire la nivel de organizație și contribuția lor în îmbunătățire și îmbunătățirea continuă sunt, dar fără a se limita la ele:

● Obiectivele:	80 %
● Acțiunile Preventive și Acțiunile Corective:	15 %
● Kaizen:	5 %

Acțiunile preventive și corective sunt instrumente autentice de îmbunătățire care se adresează:

- Funcțiilor relevante management care administrează procese,
 - Responsabililor de proces,
 - Auditorilor fie ei interni, secundă parte sau terță parte,
 - Persoanelor autorizate pentru monitorizarea și măsurarea produsului (CTC),
 - LDSSM "CTC – ul OH&S – ului",
 - Specialistul în managementul de mediu, "CTC-ul de mediu",
 - Alți factori implicați,
- Potențialul lor de îmbunătățire reprezintă aproximativ 20% din întregul potențial de îmbunătățire asta în cazul în care nu se aplică KAIZEN.

Rolul lor este acela de a stabili procesele pe nivelul de performanță obținut prin aplicarea obiectivelor.

Diferențele dintre acțiunea corectivă și acțiunea preventivă:

1. Scopul:

Scopul acțiunilor preventive și corective este acela de a:

- Stabiliza procesele pe nivelul de performanță planificat,
 - De a identifica noi oportunități de îmbunătățire,
- (acțiunea corectivă și acțiunea preventivă sunt asociate îmbunătățirii continue, 8.5.1 din ISO 9001)

✚ Acțiunea Corectivă, previne **REAPARIȚIA** problemei,

✚ Acțiunea Preventivă, previne **APARIȚIA** problemei potențiale care prin persistență se poate materializa,

- Deci,
- ambele acțiuni **PREVIN**....au un caracter preventiv și sunt asociate îmbunătățirii procesului,
- nu trebuie să confundăm acțiunea corectivă cu cea preventivă și invers,
- nu trebuie ca în urma aplicării unei acțiuni corective să aplicăm și acțiuni preventive pentru a prevenii (eroare foarte des întâlnită),

2. Poziționarea în cadrul procesului:

Poziționarea acțiunilor corective și preventive are legatură cu procesul și interfețele acestuia,

- Acțiunea corectivă apare pe ieșirile din proces,
- Acțiunea preventivă apare la intrările din proces,

Într-o singură situație acțiunea preventivă este poziționată la ieșirile din proces, atunci când analizăm evoluția sau tendința unui indicator „SM,,
(a se vedea și înțelege clauza 8.4 din ISO 9001)

3. Resursele / Cheltuielile necesare pentru aplicare:

Acțiunea Corectivă (cheltuieli X)

1. Analiză neconformitate;
2. Înlăturarea efectelor;
3. Corecții;
4. Acțiuni corective;
5. Menținerea rezultatelor;
6. Analiza eficacității/stadiului;

Acțiunea Preventivă (cheltuieli Y)

1. Analiză neconformitate potențială;
2. 0 „zero,,;
3. Corecții;
4. Acțiuni preventive;
5. Menținerea rezultatelor;
6. Analiza eficacității/stadiului;

Cheltuielile suplimentare în cazul acțiunilor corective sunt date de:

- Cheltuielile cu eliminarea efectelor;
- O parte din cheltuielile rezultate din corecție;

$X - Y = Z$ (non-calitate / pierderi)

Z = noncalitatea, în traducerea pe limbajul managementului de la cel mai înalt nivel,

„bani pierduți,”

Sunt situații în care pentru o acțiune corectivă se cheltuiesc cu de 10-20 ori mai mulți bani decât cu acțiunea preventivă stabilită și implementată la timpul sau.

- Un sistem de management (SM-calitate, mediu, etc) viu, dinamic, dotat cu metode și criterii produce acțiuni preventive,
- Un sistem de management inert așteaptă amorțit care așteaptă apariția problemelor și a efectelor pentru a acționa,
- Dificultățile de încadrare în acțiune corectivă sau preventivă constau în determinarea și evaluarea efectelor,
(ISO 9001 face o diferență corectă între acțiunea corectivă și cea preventivă, pentru acesta ISO 9001 trebuie totuși citit și înțeles),

4. Sursele:

Monitorizarea și măsurarea proceselor (ISO 9001, clauza 8.2.3):

“Atunci când rezultatele planificate la nivel de proces nu sunt obținute, se întreprind corecții și acțiuni corective, după cum este aplicabil (evaluarea efectului)”

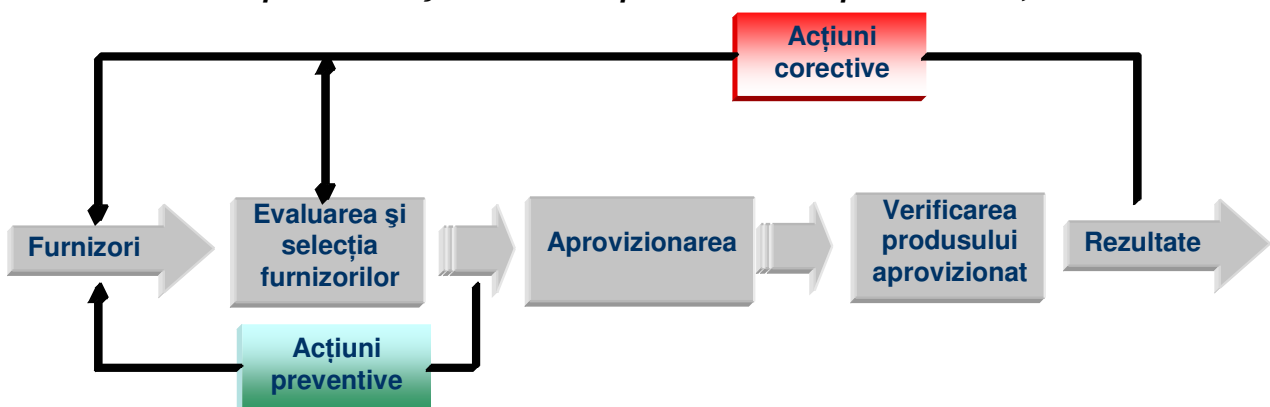
- ISO 9001 nu face trimitere în această situație la acțiuni preventive, pentru că, prin acțiunea corectivă se previne și dacă sunt identificate alte oportunități de îmbunătățire acestea se pun în valoare – îmbunătățirea este continuă,

Sursele pentru acțiunile corective și preventive pot fi:

- **Specifice**, astfel:
 - Procesele de validare sunt surse pentru acțiunile preventive,
 - Reclamațiile clientului / neconformitățile sunt surse pentru acțiuni corective,În general metodele și criteriile pot reprezenta prin aplicare, surse pentru acțiuni preventive (FMEA; SPC-capabilitatea mașinii și a procesului; PARETO; SWOT, etc); Integrarea managementului de mediu și OH&S la nivelul unui SMC aduce 2 metode care nu reprezintă altceva decât surse pentru acțiuni preventive:
 - Metode a evaluare a aspectelor de mediu;
 - Metoda de evaluare a riscurilor OH&S;
- **Comune**, astfel auditul intern, analiza managementului sunt surse pentru ambele tipuri de acțiuni,
Sursele pentru acțiunile preventive și corective vor fi prezentate în săptămâna următoare.

5. Dominantele procesului:

- **Dominanta preventivă și corectivă a procesului de aprovizionare;**



Evaluarea, reevaluarea și selecția furnizorului are caracter preventiv. Din această cauză furnizorul nu greșește nici-o dată, noi îl alegem greșit de multe ori.

Verificarea produsului aprovizionat reprezintă sursa pentru acțiuni corective, acțiuni corective care pot avea drept cauză evaluarea sau reevaluarea furnizorului.

Precizările sunt valabile și în cazul altor procese SM și implicit, managementului de mediu și OH&S.

CONCLUZII:

- **Prin raportul de acțiune corectivă se planifică:**

 Corecțiile prin intermediul cărora aduc sistemul sau procesul în starea de conformitate, deci,

asigur conformitatea sau eficacitatea!

 Acțiunile corective prin intermediul cărora mențin starea de conformitate a sistemului sau procesului prin prevenirea *reaparției* neconformităților, deci,

mențin (îmbunătățesc) conformitatea sau eficacitatea!

- **Prin raportul de acțiune preventivă se planifică:**

 Corecțiile prin intermediul cărora mențin sistemul sau procesul în starea de conformitate, deci,

mențin conformitatea sau eficacitatea!

 Acțiunile preventive prin intermediul cărora consolidez starea de conformitate a sistemului sau procesului prin prevenirea *aparității* neconformităților, deci,

consolidez (îmbunătățesc) conformitatea sau eficacitatea!

SINTEZA

Acțiunea Corectivă	Acțiunea Preventivă
Previne reaparția	Previne aparția
Este mai scumpă	Este mai ieftină
Este generată de un sistem ineficace / colectivist	Este generată de un sistem eficace / dinamic
Este poziționată la ieșirile din proces	Este poziționată la intrările în proces
Reprezintă componenta corectivă a procesului	Reprezintă componenta preventivă a procesului

Firică Popa, 20.02.2012