

Standardul ISO 9001: 2015, punct și de la capăt ?!?! (01)

Este disponibil modelul draft-ului pentru standardul ISO 9001: 2015 pus pe piață de ISO/TC 176/SC 2/WG 244/N,

Până în septembrie 2015 când va fi publicată versiunea oficială, acest model de draft se poate modifica mai mult sau mai puțin în funcție de analizele, comentariile, abordările care se vor face în acest sens.

Până să facem o analiză aprofundată a acestui model de draft cred că este necesar să analizăm modul în care s-a înțeles, aplicat și evaluat prin audit versiunile 2000 și 2008 ale lui ISO 9001.

Abordarea versiunii 2015 a lui ISO 9001 trebuie să plece de la răspunsul corect, pertinent și adecvat la următoarele întrebări:

- Trecerea de la asigurarea calității la managementul calității a fost una completă și adecvată scopurilor organizațiilor?
- A fost managementul calității și ISO 9001 un factor cheie de competitivitate pentru organizațiile care au implementat și certificat un sistem de management al calității?
- Integrarea managementului de mediu și OH&S în cadrul sistemului de management al calității a fost un succes sau un eșec pentru managementul calității?
- Auditul sistemelor de management al calității (intern și terță parte) a condus la dezvoltarea unor sisteme de management al calității care să servească interesele organizației cât și ale clienților și a partenerilor de afaceri ai acestora?
- Care a fost rolul instituțiilor de învățământ superior și în ce a constatat acest rol în dezvoltarea și consolidarea managementului calității la nivel național?
- Consultanți și lectorii cât și companiile specializate în acest sens au fost niște promotori adevărați ai managementului calității care să conducă la dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemelor de management ale calității?

Răspunsul la aceste întrebări trebuie să fie baza de la care trebuie să plecăm în abordarea versiunii 2015 a lui ISO 9001. Altfel, punem punct și o luăm de la capăt în maniera cunoscută care s-a aplicat și în cazul versiunii 2008 a lui ISO 9001.

Dacă facem o evaluare cantitativă a termenilor care stau la baza managementului calității din modelul draft-ului ediției 2015 a lui ISO 9001, avem următoarea statistică:

- **conformitatea** apare de 10 ori,
- **criteriile** apar de 10 ori,
- **eficacitatea** apare de 18 ori,
- **riscul** apare de 20 de ori,

Deci, orientarea clară pe risc / oportunitate și eficacitate, eficacitate atât la nivel de SMC cât și la nivel de proces SMC.

- Ca și concluzie, putem afirma că această nouă ediție de standard pune accentul pe:
- O mai clară evidențiere a modului de aplicare a PDCA la nivel de sistem de management al calității și proces din cadrul acestui sistem,
 - Necesitatea creșterii certitudinii în realizarea obiectivelor stabilite și planificate la nivel de SMC prin aplicarea managementului riscului la nivelul întregii afaceri,
 - Orientarea mai consistentă pe client,
 - Importanța procesului și a abordării bazate pe proces în atingerea rezultatelor intenționate, practic trecerea de la procedură la proces (*informațiile documentate și atingerea rezultatelor intenționate sunt importante, nu procedura. Dacă JURAN afirma ca standardele de asigurarea calității din 1987 orientează organizația spre documente, putem spune că acesta ediție de standard ISO 9001 orientează organizația spre rezultate. Ce mult a trecut până ne-am dat seama de acest lucru!!!!*),
 - Importanța succesiunii și a interacțiunilor proceselor în vederea realizării rezultatelor intenționate,
 - Modul de abordare a proceselor externe și ținerea sub control a acestora,
 - Creșterea importanței monitorizării și măsurării produsului,
 - Importanța informațiilor documentate (*nu proceduri sau formulare*) pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC și implicit, a satisfacției clientului,

Greșeala pe care o face acest model de draft o reprezintă renunțarea la cerințele care privesc acțiunile preventive (și asta în condițiile în care trebuie să aplicăm managementul riscului la nivel de SMC,, aste este problema...!!!).

Asta la o primă evaluare a modelului de draft ISO 9001: 2015.

Cu excepția riscurilor se poate spune ca această ediție de standard este una eminamente “JURAN”.

Evident că în abordarea ediției 2015 a lui ISO 9001 ar trebui să ne sprijinim pe buna practică înregistrată în aplicarea pe parcursul a 13 ani a managementului calității. Însă, derapajul managementului calității spre asigurarea calității început în urmă cu 6, 7 ani ne conduce la ideea că trebuie să reluăm managementul calității de acolo de unde l-am lăsat, adică din anul de grație “2000”. Utilizarea “analizei de text ISO 9001” în proiectarea și evaluarea prin audit a unui SMC a condus la o abordare de tip “colectivist” a managementului calității. Acestă abordare a generat uniformizarea documentațiilor SMC, a sistemelor de management al calității și implicit, pierderea încrederii în certificarea SMC.

Adoptarea analizei de text ISO 9001 sau 9004 a fost un eșec previzibil și la case mai mari.

Nici în ceea ce privește riscurile de mediu sau OH&S nu putem spune că a fost o lecție învățată în ceea ce privește abordarea managementului riscului atâta timp cât orientarea a fost în aceste cazuri pe “conformare” și nu pe “conformitate și eficacitate”.

Ok, am încercat prin intermediul site-ului să furnizez soluții la problemele managementului calității și auditului sistemelor de management al calității. Voi căuta să fac asta și de aici încolo, însă ediția 2015 a lui ISO 9001 va deveni o prioritate. Vor fi multe de discutat și din această cauză am început numerotarea materialelor de la “01”.

Trebuie să “punem pe șine” managementul calității și acest lucru este posibil pentru că:

- Aplicăm managementul calității de 2400 ani,
- Am dat un JURAN în calitologia mondială și filozofia managementului,
- Suntem creativi și acceptăm cu seriozitate provocările.

Firică Popa,

11.08.2013