

☺ Metode și criterii

ISO 9001: 2008, paragraf 4.1 – Cerințe generale.

“Organizația trebuie să stabilească, să documenteze, să implementeze și să mențină un sistem de management al calității și să îmbunătățească continuu eficacitatea acestuia în conformitate cu cerințele acestui standard internațional (ISO 9001)”.

Organizația trebuie,

c) “să determine criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât operarea cât și controlul acestor procese este eficace”.

Metodele în cadrul SM

Metoda nu este o procedură;

Metoda se aplică în cadrul proceselor pentru a asigura eficacitatea operării și a controlului acestora;

Metodele pot fi aplicate în cadrul unui singur proces sau la nivelul mai multor procese;

Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor nu este o procedură, ea este o metodă care se aplică proceselor de realizare și suport din cadrul SM;

Identificarea și evaluarea aspectelor de mediu este tot o metodă care se aplică mai multor procese, adică acelor procese cu impact (negativ sau pozitiv) asupra mediului.

Procesul de management al riscului integrat la nivelul practicilor și proceselor organizației este dotat cu metode de evaluare a riscului care pot fi aplicate tuturor proceselor sau metode specifice la nivel de proces. Riscurile de piață au metoda lor de evaluare și tratare risc așa cum și riscurile operaționale pot avea metode specifice proceselor operaționale. Metoda FMEA se aplică procesului de proiectare în prima etapă apoi proceselor de producție în următoarea etapă.

În cele mai multe cazuri metodele au caracter preventiv, reprezentând surse consistente de acțiuni preventive. Numărul acțiunilor preventive (tehnici sau instrumente de îmbunătățire continuă pentru o funcție relevantă management sau un conducător de echipă) depinde într-o foarte măsură de numărul și de modul de aplicare în cadrul SM a metodelor. Caracterul preventiv al unui SM este dat de metode și nu de proceduri.

Criteriile în cadrul SM

Criteriile sunt aplicabile proceselor și, de aici, produselor, serviciilor, personalului, etc;

Criteriile ne ajută să operăm și să controlăm mai eficace un proces;

Criteriile pot fi:

- generale, atunci când ele se aplică la nivelul:
 - mai multor documente;
 - mai multor procese (criterii generale ale proceselor);
- specifice când se aplica la nivel de document sau proces;

Criteriile au în vedere evaluările, măsurătorile, monitorizările și, de aici, punerea în valoare a oportunităților (acțiuni preventive cât și acțiuni corective).

În cele mai multe cazuri criteriile susțin metodele și practicile organizaționale, ajutând funcțiile relevante managementului care administrează procese pentru a crește nivelul de eficacitate și eficiența al acestora.

Utilizăm criteriile pentru:

- analiza produselor (adică, orice elemente de ieșire intenționate din procesele de realizare, a se vedea ISO 9001: 2008);

- analiza și evaluarea proceselor;
- evaluarea și reevaluarea furnizorilor;
- evaluarea și tratarea riscurilor (criterii de risc);
- și multe alte situații din cadrul unui SM implementat și îmbunătățit continuu.

Stabilirea și aplicarea metodelor și a criteriilor reprezintă cea mai sustenabilă sursă de acțiuni preventive făcând posibilă creșterea nivelului eficacității SM , proceselor sale, etc.,.

Din această cauză, metodele și criteriile trebuie să constituie un capitol extrem de important în descrierea proceselor.

Faptul că SM –urile nu generează acțiuni preventive este un lucru mai mult decât cert. Se utilizează în schimb acțiunea corectivă așa cum ne-am lăsat-o moștenire seria de standarde ISO 9001-ISO 9004 din 1987, respectiv ISO 8402 din 1986. Din acest punct de vedere nu s-a făcut nici măcar trecerea la seria de standarde ISO 9001-ISO 9004 din 1994 și ISO 8402 din 1994 unde se face clar diferența dintre acțiunea corectivă și cea preventivă.

Din experiența proprie, o acțiune corectivă poate costa în bani de 15-20 ori mai mult decât dacă la momentul oportun s-ar fi stabilit și implementat o acțiune preventivă. Cred că diferența este destul de sugestivă.

Nici chiar managementul de mediu și cel de OH&S care pun accentul pe sistemul de management proactiv nu a adus lumină în acest sens. Este poate și greșeala lui ISO 14001 și OHSAS 18001 care într-o singură clauză tratează atât neconformitatea (produsul sau serviciul neconform în ceea ce privește respectarea cerințelor de mediu sau OH&S, respectiv neconformitățile de proces sau sistem privind mediul sau OH&S) cât și acțiunea corectivă și cea preventivă. Dacă mai adaugăm aici și modul de denumire și utilizare al formularelor specifice (RNC; RAC; RAP) constatăm în ce confuzie ne aflăm.

Buna practică, spune:

- Raportul de Neconformitate se adresează produsului / serviciului atât în ceea ce privește conformitatea cu cerințele referitoare la produs cât și cele de mediu și OH&S. Cu alte cuvinte, numărul de CTC-iști crește, de la unul pe calitate mai adăugăm un “CTC” pe mediu și un “CTC” pe OH&S;
- Raportul de Acțiune Corectivă, se adresează procesului sau sistemului și vizează neconformitățile care au produs efecte;
- Raportul de Acțiune Preventivă se adresează procesului sau sistemului și vizează neconformitățile care nu au produs, dar prin persistență, pot produce efecte.

Raportul de neconformitate, atunci când este aplicabil poate fi sursă pentru acțiuni corective și nu invers.

Ce ne rămâne de făcut? Păi să așteptăm cu încredere ediția 2015 a lui ISO 9001, să o frunzărim câteva zile și apoi să revenim cu succes la asigurarea calității din anii 1986-1987. Asta dacă nu cumva se va întâmpla vreo minune.

Firică Popa, 20.08.2012