

Organizarea PDCA in cazul proceselor de realizare



Definitie:

Identificarea și managementul sistematic al proceselor utilizate în cadrul unei organizații și în special interacțiunile dintre astfel de procese sunt denumite,

„abordare bazată pe proces,,

(prin „abordarea bazata pe proces,, se tin sub control interfetele de proces)



Determinarea proceselor are in vedere urmatoarele categorii de procese:

- Procese de realizare (principale, afaceri, de bază) care adaugă valoare direct,
- Procese suport (adaugă valoare indirect, de regula prin intermediul proceselor de realizare),
- Procese de management prin care se asigură managementul procesului care se pot împărți în:
 - Procese de planificare și asigurare a resurselor,
 - Procese de control (monitorizare și măsurare),
 - Procese de analiză și îmbunătățire,



După determinarea proceselor, analizăm și aplicăm cerințele din ISO 9001.

Standardul ISO 9001 este un standard de cerințe, din această cauză determinarea proceselor nu se face pe baza de analiză de text.

Personalizarea sistemului de management este realizata prin procesele de realizare si modul acestora de utilizare in proiectarea,

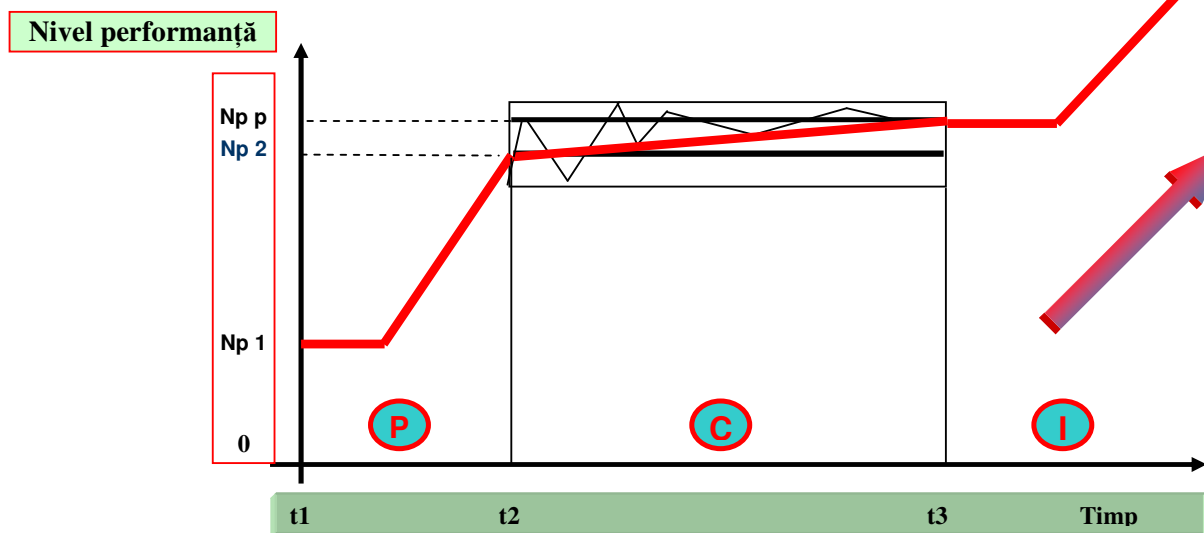
„abodarii bazate pe proces,,



Rezultatul pe care il vizam prin aplicarea „abordarii bazate pe proces,, il constituie „Imbunatatirea continua,, prin utilizarea metodologiei PDCA,

Contribuții JURAN,

Determinarea proceselor și proiectarea abordării bazate pe proces plecând de la diagrama trilogiei JURAN,



Pentru determinarea proceselor (realizare si suport) trebuie sa avem in vedere:

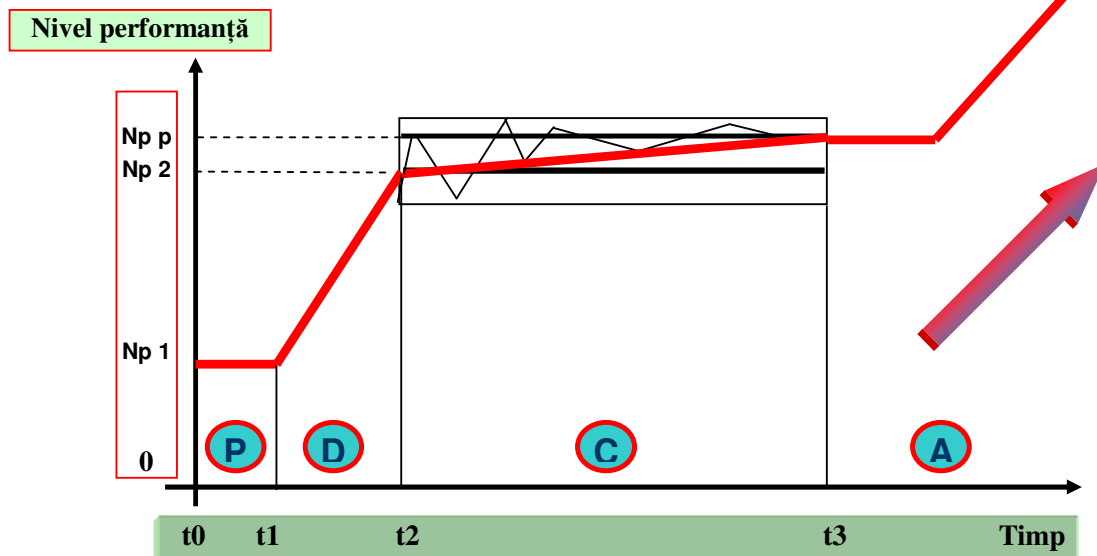
- Procesele existente in cadrul organizatei;
- Modul de lucru si buna practica;
- Inregistrarile si bazele de date existente;
- Echipa stabilita pentru acesta activitate;
- Rezultatele pe care organizatia doreste sa le atinga prin „abordarea bazata pe proces,,



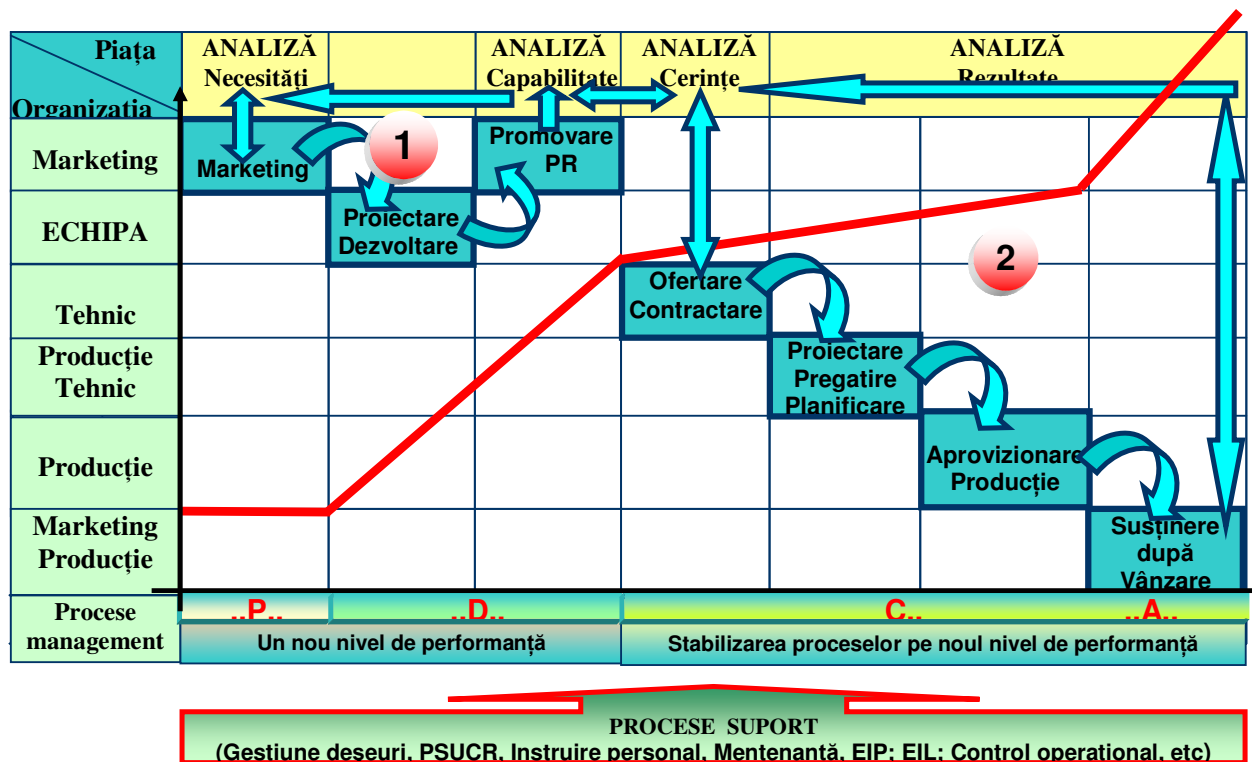
Se mai au în vedere:

- structura organizatorică,
- cerințele legale și de reglementare,
- ținerea sub control a interfețelor de proces, etc,

- considerarea procesului in functie de valoarea adaugata (numar de indicatori relevanti pentru valoarea adaugata),
 - considerarea procesului și a abordării bazate pe proces și în situația în care stabilim un sistem de management integrat (calitate, mediu, OH&S),
- În etapa de planificare realizăm nivelul de performanță sau țintim nivelul de performanță planificat. Nu tot timpul se întâmplă acest lucru.
- Aplicăm controlul pentru a menține rezultatele și stabilizarea proceselor pe nivelul de performanță planificat,
- Prin îmbunătățire vizăm un nou nivel de performanță,
- Având în vedere organizarea standardelor pentru sistemele de management pe metologia PDCA (E.W. DEMING), reprojecțăm diagrama și ajungem la următoarea construcție:



Atingerea nivelului de performanță Np 2 se face prin obiectiv,
 Prin acțiuni corective și preventive atingem nivelul de performanță Np P,
 Determinăm procesele necesare pentru aplicarea îmbunătățirii utilizând metodologia PDCA și analiza matricială,



- Determinarea proceselor pleacă de la 2 întrebări și răspunsurile la aceste întrebări, astfel:
1. Ce dorește clientul?
 2. Ce dorește organizația?
- Distingem 2 grupuri de procese, astfel:
1. Procese prin intermediul cărora:
 - Proiectăm, re-proiectăm produse și servicii,
 - Dezvoltăm procese,
 Sunt procesele unde realizăm:
 - Analiza inițială de mediu,
 - Identificarea și evaluarea inițială a riscurilor,
 - Evaluăm conformarea cu cerințele de mediu și SSM,
 2. Procese prin intermediul cărora:
 - Procesăm comanda sau contractul,
 - Stabilizăm procesele pe nivelul de performanță planificat,
 - Ținem sub control aspectele semnificative de mediu, riscurile, etc
 - Monitorizăm și măsurăm satisfacția clientului și a părților interesate,
 - Identificăm noi oportunități de îmbunătățire,
 Sunt procese care ne dau informații cu privire la momentul în care aplicăm grupul de procese 1,
- Determinarea proceselor crează premisa stabilirii și planificării obiectivelor. Pentru realizarea obiectivelor utilizăm procesele, importanța acestora fiind maximă în obținerea rezultatelor planificate la nivel de organizație,

Aplicarea cerințelor din ISO 9001 se poate face ca în modelul prezentat mai jos.

PROCESE DETERMINATE		CERINȚE ISO 9001	
→ Marketing	↓	7.1	↗
Proiectare și dezvoltare	↓	7.2.1	↗
Ofertare / Contractare	↓	7.2.2	↗
Pregătire și planificare	↓	7.2.3	↗
Aprovizionare	↓	7.3	↗
— Producție	↓	7.4.1	↗
— Utilizare	↓	7.4.2	↗
— Scoatere din uz	↓	7.4.3	↗
		7.5.1; 7.5.3; 7.5.4; 7.5.5	↗
		7.5.2	↗

🚦 Precizari:

- ISO 9001 nu este un standard care identifica sau determina procese;
- ISO 9001 este un standard care stabilește cerințe pentru procesele determinate;
- Standardele ISO 14001 și OHSAS nu conduc și ele la stabilirea unor procese în cadrul SM (pe lângă cerințele din ISO 9001), astfel:
 - Utilizarea produsului (având în vedere cerințele de mediu și securitate);
 - Scoaterea din uz a produsului (reciclarea), etc

Firica Popa

03.02.2011