

Standardul ISO 9001: 2015, punct și de la capăt ?!?! (04)

Limbajul și termenii,

Evaluarea limbajului utilizat în cadrul organizației reprezintă o metodă de audit care se alătură celor 4 deja cunoscute:

- Analiza documentației SM;
- Observarea (mai puțin aplicată din păcate cu toate că oferă informații importante cu privire la performanța SM);
- Interviu (intervievarea) cea mai folosită metodă în audit;
- Eșantionarea;

De ce evaluarea limbajului / terminologiei? Pentru că, evaluarea limbajului și a termenilor utilizați de organizație în cadrul SM conduce la creșterea certitudinii în formularea unor concluzii de audit corecte și adevărate,

Din evaluarea limbajului se poate stabili varianza de SMC existentă în cadrul organizației.

Avem 2 situații:

1. **Sistem de asigurarea calității.** Limbajul folosit de organizație care include termeni care privesc produsul, conformitatea, date de intrare în proiectare, date de ieșire din proiectare, date de aprovizionare reprezintă un limbaj specific asigurării calității. Dacă mai adăugăm și chestionarele tip “analiză de text ISO” asigurarea calității este iremediabil consolidată.

2. **Sistem de managementul calității.** Limbajul folosit de organizație care include termeni precum proces, feedback, cauză și eficacitate, reprezintă un limbaj specific managementului calității.

Auditorii evaluează limbajul utilizat în cadrul SMC, dar să nu credem că organizația nu face și ea astfel de evaluări. Și este foarte bine ca acest lucru să se întâmple, în acest fel știm spre ce anume te orientează auditorul, spre asigurarea calității sau spre managementul calității.

Dacă evaluăm cantitativ la nivel de termeni modelul de draft ISO 9001: 2015 avem următorul top:

- Riscurile apar ca cerință de 20 de ori;
- Eficacitatea apare de 18 ori;
- Criteriile urcă în top față de edițiile 2000 și 2008 ale lui ISO 9001 ajungând la 10 apariții;
- Conformitatea apare de 10 ori,

Foarte mult timp, conformitatea a mers braț la braț cu eficacitatea, cel puțin declarativ. ISO 9001: 2015 lasă în urmă conformitatea și trimite eficacitatea să rezolve problema performanței unui SMC. Sper ca acest lucru să nu rămână doar o intenție pe care să o aplaudăm o luna sau două și apoi să revenim la nostalgia asigurării calității.

Putem concluziona, ISO 9001: 2015 a atins maturitatea în ceea ce privește conformitatea și s-a orientat decisiv spre eficacitate și prevenire.

Revenind la temă putem constata că se utilizează foarte intens în audit și în cadrul sistemelor de management al calității termeni și sintagme cu sau fără corespondent în managementul calității. Avem în acest sens:

- **Harta proceselor**, care are corespondent în managementul calității dar foarte greu identificabil,

- **Măsurile și programele de masuri**, fără corespondent în managementul calității, nici în asigurarea calității.
- **Date de intrare și date de ieșire** specifice “D-ului” procesului de proiectare sau aprovizionare cu, corespondent în asigurarea calității,
- **Activități** cu trimitere la planificarea obiectivelor fără corespondent în managementul calității (pentru realizarea obiectivelor utilizăm procesele SMC pentru că din această cauză le determinăm).
- **Proiect**, care are corespondent în asigurarea calității ca ieșire din proiectare însă, în managementul calității, proiectul reprezintă procesul unic prin intermediul căruia realizăm un obiectiv având constrângeri bugetare și de timp,
- **Proces verbal**, fără corespondent în asigurarea calității și nici în managementul calității (PV-ul trebuie să fie actualizat în varianta “PVS-proces verbal scris” pentru a înțelege situația.
- Etc,

Concluzie:

Dacă vorbim de limbaj trebuie să remarcăm ce spunea Frank GRUNA (coautor JURAN's Quality Control Handbook)

„Datorită lui JURAN, noi am început să vorbim managerilor în propria lor limbă – limba banilor!,,

Cu alte cuvinte, dacă sus de tot pe organigramă folosești un limbaj care conține termeni care privesc conformitatea, măsuri și programe de măsuri, efecte și alte cauze care sunt tot efecte, ești pierdut pentru “managementul calității”. La nivelul managementului de top trebuie să convertești limbajul fie el chiar și de managementul calității în bani cu trimitere la performanța cheie a organizației descrisă prin profitabilitate, productivitate, satisfacție client (comenzi sau contracte repetate) și performanța echipei (lor),

Sunt de apreciat și recomandările pe care experții care se ocupă de ISO 9001: 2015 le fac managerilor organizațiilor în ceea ce privește utilizarea frecventă în limbajul SMC a organizației a termenilor specifici managementului calității, adică proces, feedback, cauză și eficacitatea. Aceleași recomandări sunt valabile și pentru auditori, și ei trebuie să utilizeze frecvent acești termeni pentru orientarea sau reorientarea organizațiilor spre managementul calității,

Bibliografie:

- ISO 8402: 1986, respectiv STAS ISO 8402: 1991;
- ISO 9001: 1987, respectiv STAS ISO 9001: 1991;
- ISO 8402: 1994, respectiv SR ISO 8402: 1995;
- ISO 9001: 1994, respectiv SR ISO 9001: 1995;
- ISO 9000: 2005, respectiv SR EN ISO 9000: 2006;

Firică Popa,

04.02.2013