

Standardul ISO 9001: 2015, punct și de la capăt ?!?! (05)

Informația documentată

Prima informație documentată descoperită în România are o vechime de 13.000 ani sau 26.000 ani după ultimele datări științifice ale timpului. Artefactul descoperit la Cuina



Turcului în Mehedinți reprezintă dovada primei informații documentate transmisă de stramoșii noștri din perioada paleoliticului. Se transmit mai multe simboluri cum ar fi, “arborele cosmic” sau “misterul nașterii omului” sau “legătura omului cu divinitatea supremă”. Mesajul este încrustat pe falangă de cal salbatic și demonstrează modul în care informația documentată este transmisă, comunicată împreună cu suportul acesteia. Simbolistica mesajului a fost preluat mai târziu în veșmintele populare, construcția porților și a caselor de lemn și desăvârșită de Constantin Brâncuși prin celebra lucrare “Coloana fără de sfârșit”

Prin aceste simboluri omul comunică, suportul fiind cel pe care acesta l-a avut la îndemână.

În timp, suportul pentru comunicare a evoluat, au aparut tăblițele și primele forme



de scriere. Avem aici “Tăblițele de la Tărtăria” și suportul de ceramică prin care se comunică, se transmiteau mesaje, informații documentate (scrise). Vechimea plăcuțelor de la Trărtăria este de peste 7.000 de ani. Cercetatorul german Harold Haarmann le consideră cele mai vechi scrieri din lume și nu numai el. Controversate ca tot ce este românesc autentic, plăcuțele poartă simboluri, poate primele litere ale unui alfabet

primar folosit de om în procesele de comunicare și documentare a informațiilor. Cercetările arheologice recente au scos la iveală și alte scrieri folosind aceleași simboluri în situri arheologice din zona Iași, Botoșani, ceea ce explică aria geografică foarte mare de răspândire.

De la tăblițele ceramice de la Trărtăria am ajuns la tăblițele dacice din aur, apoi plumb și astea la fel de controversate. Au urmat tăblițele cerate de la Alburnus Maior



(Roșia Montană). Aici se folosește scrierea adevărată, alfabetul limbii latine sau “latina vulgară” sau poate “limba dacilor”. Cert este faptul ca aceste scrieri reprezintă modul de aplicare al “dreptului roman” de acum 2000 de ani. În aceste scrieri apar tranzacții comerciale în care era implicată legiunea XIII Gemina, tranzacții de proprietate între diferite persoane dar și prima atestare documentară a unei localități din România, este vorba de localitatea Alburnus Maior, actualmente Roșia Montană și anul 131 când se face această referire (atestare).



De la aceste forme de comunicare s-a ajuns încet, încet la hârtie și apoi la suportul informatic din ce în ce mai complex. Evoluția este remarcabilă, de la “osul de cal la suportul informatic”. Au apărut diverse documente și standardele de calitate care faceau trimitere la proceduri, instrucțiuni, formulare și înregistrări cât și a metodelor de control ale acestora.

Prin ISO 9001: 2015 se face trecerea de la controlul documentelor

dragi nouă la controlul informațiilor documentate. Practic ceea ce trebuie să controlăm la nivelul unui document este informația și mai puțin suportul acesteia. Suportul este avut în vedere atunci când această informație documentată este menținută și arhivată.

Informația documentată reprezintă o resursă la nivelul unui sistem de management, resursă care este controlată și ținută sub control. Fără această resursă nu putem planifica, opera, controla și îmbunătății un proces sau un sistem.

Acesta resursă este generată de o altă resursă, resursa de cunoștințe. Fără resurse adecvate de cunoștințe informația documentată rămâne doar un deziderat.

Ambele resurse sunt controlate și ținute sub control. Conform analizelor statistice se estimează că doar 25% din totalul de cunoștințe ale personalului din cadrul unei organizații sunt identificate și ținute sub control. Iată o resursă care cred eu că merită să fie pusă în valoare dacă nu în totalitate cel puțin la un nivel care să asigure un viitor sigur pentru acea organizație.

Controlăm atât informația documentată care intră într-un proces sau sistem cât și informația documentată generată de acestea. Nu uităm informația documentată de tip “feedback” pe care o folosim pentru asigurarea eficacității și a eficienței atât a sistemului cât și a proceselor care formează acest sistem.

În baza informației documentate se decide, se acționează, să intervină sau să lase totul în seama hazardului sau a incertitudinilor.

Și totuși întâlnim foarte des și informații nedocumentate, informații care s-au transmis din generații în generații pe un suport mai puternic decât orice suport de comunicare (suportul genetic și neuronal) și care ne dau identitatea, credința, gândirea, speranța, aspirațiile și nu de puține ori ne fac “unici”. Și asta este un lucru foarte bun și trebuie să avem grijă de el, trebuie să ne păstrăm identitatea ca neam și ca individ în acest spațiu geografic senzațional.

Informația documentată poate face obiectul:

- Documentului prin care descriem un proces sau sistem cât și interacțiunile acestora;
- Modalităților documentate de planificare, operare, control și îmbunătățire;
- Formularului prin intermediul căruia înregistrăm rezultate,
- Bazele de date,
- Raportul care reprezintă feedback-ul planificării și a modului de utilizare al informațiilor documentate.

Bazele de date, registrele și rapoartele capătă o pondere din ce în ce mai mare în cadrul procesului sau a sistemului;

Controlul informațiilor documentate constă în:

- identificarea clară a informației documentate;
- analiza și aprobarea informației documentate înainte de a fi utilizată;
- analiza și aprobarea modificării informației documentate;
- asigurarea disponibilității și adecvării pentru utilizare, în cazul în care este necesar,
- protejarea în mod adecvat (de exemplu, de la pierderea confidențialității, utilizarea necorespunzătoare, sau pierderea de integritate).

Se are în vedere și controlul privind:

- distribuția, accesul, recuperarea și utilizarea,
- depozitare și conservare, inclusiv conservarea lizibilității,
- controlul modificărilor (de exemplu, de control al versiunii),
- retenția și distrugerea,

Performanța informației documentate utilizată și furnizată se măsoară și se monitorizează.

În funcție de destinația ei, această performanță poate constă în:

- Nivelul de utilizare,
- Viteza de procesare,
- Timpul de înțelegere,
- Timpul pentru disponibilitate,
- Forma de prezentare,
- Valoarea adăugată de informația documentată,

La geto-daci timpul de înțelegere a unei reguli (informații documentate sau mai puțin documentată) era de 10 minute în timpul nostru. Regula s-a păstrat mult timp și un exemplu în acest sens îl constituie Legea de înființare și funcționare a Înaltei Academii de studii Comerciale și Industriale, actualmente ASE, promulgată de Regele Carol I al României la 06.04.1913. Această lege reprezintă o bijuterie atât în ceea ce privește conținutul (5 pagini) cât și a mesajului transmis legat de produsele puse pe piață de această instituție de învățământ superior (cunoștințe aprofundate, cariere, funcțiuni administrative) cât și orientarea către client – practic, elemente cheie de management al calității;

Documentăm informații de peste 13.000 ani. În ziua de azi nu putem nici măcar să ieșim din casă fără informații documentate. Practic, activitatea noastră zilnică este puternic influențată de informația documentată. Cărăm zilnic după noi informația documentată, prin laptop, tabletă, ne asigurăm informația documentată prin internet, intranet sau alte sisteme din ce în ce mai sofisticate, operăm în baza informațiilor documentate și actionăm prin feedback în funcție de nivelul performanței pe care dorim să-l atingem.

Și totuși, informația documentată poate conduce și la:

- Distrugerea imaginației și a creativității;
- Robotizarea și standardizarea vieții;
- Întărirea constrângerilor și limitarea libertăților de acțiune și decizie;
- Birocratizarea excesivă;
- Reglarea arbitrară a acordurilor;
- Stabilirea de șabloane și nu de modele de urmat;

Trebuie să avem în vedere aceste lucruri la stabilirea unui sistem de management al calității iar standardele sunt alături de noi în acest sens, pentru că, ISO 9001 este mai degrabă un element de ordin cultural, spiritual decât un document plin de cerințe care să ne facă viața amară. Asta depinde și de modul în care îl vezi și-l interpretezi pe ISO 9001, dacă vrei să-l aplici în "litera" sau "spiritul" lui.

Pentru o societate materială informația documentată este esențială;

Pentru o societate spirituală prin excelență, informația documentată poate fi o piedică în calea dezvoltării. Dar, orice societate materială oricât de tare ar fi ea nu va rezista fără o identitate clară și un fundament solid de spiritualitate.

Am început cu prima informație documentată de acum 13.000, am parcurs evoluția informației documentate și ce ne așteaptă începând cu anul 2015 privind managementul calității, și mă întreb, mai putem trăi în ziua de astăzi fără informația documentată???

Firică Popa,

10.10.2013