

Standardul ISO 9001: 2015, punct și de la capăt! (03), draft ISO/DIS 9001

De unde plecăm?

Trecerea de la ISO 9001: 2008 la versiunea ISO 9001: 2015 poate reprezenta o provocare (mă gândesc aici la ” termenul de grație” de 3 ani în care va trebuie făcută trecerea de la sistemele de management al calității conforme cu cerințele din ISO 9001: 2008 la sistemele de management al calității conforme cu ISO 9001: 2015) sau o continuare a devoltării sistemelor de management al calității având în vedere că multe din noile cerințe ale lui ISO/DIS 9001 sunt ”cerințe implicite” la nivelul lui ISO 9001: 2008. De aici apare și întrebarea, de unde plecăm?

Din analiza a ceea ce a fost până acum se poate spune că plecăm de la niște sisteme de management al calității care au avut ca fundamente gândirea, conceptele, principiile, modul de lucru și terminologia din asigurarea calității pe care s-au stabilit (documentat, de implementat 100% este mai puțin probabil) cerințele din ISO 9001: 2000, respectiv 2008. Cu alte cuvinte, sisteme pe care eu le numesc de tip ” colectivist”, adică sisteme stabilite după gândirea auditorilor, consultanților și a tuturor factorilor implicați în această infrastructură de evaluare a conformității și care conceptul ”merge și așa” a devenit regulă în certificarea sau recertificarea acestor sisteme. Nu se poate spune că aceste sisteme de tip ”colectivist” reprezintă o abordare 100% românească, am în vedere că multe organisme de certificare au fost și sunt acreditate de organisme de acreditare occidentale dar și faptul că a fost o perioadă foarte mare de timp în care organismele de certificare românești au trebuit să se acrediteze cu organisme de acreditare occidentale. Mai mult decât atât, aceste sisteme de tip ”colectivist” au ”înghețat” la nivelul anilor în care au apărut standardele pentru sistemele de management al calității adică, 2000 respectiv, 2008. Aici auditorii, consultanții și toți factorii implicați în stabilirea și certificarea sistemelor de management al calității nu au contribuit în niciun fel la evoluția acestor sisteme în acord cu cerințele de piață cât și ale organizațiilor interesate de îmbunătățirea și dezvoltarea continuă a sistemelor de management al calității sau integrate. Mai mult, an de an, audit de audit s-au pus cam aceleași întrebări cu ocazia auditurilor terță parte în acord cu întrebările din chestionarele tip ”asigurarea calității” și a documentelor de audit și ele ”mustind” tot de asigurarea calității. Acest lucru s-a datorat auditorilor dar și a procedurilor de audit care nu și-au dovedit flexibilitatea necesară care să permită o trecere efectivă de la evaluarea conformității la evaluarea eficacității atât în ceea ce privește sistemele de

management al calității cât și a proceselor acestora. Aplicarea procedurilor de audit terță parte au generat o birocrație excesivă în a dovedi conformitatea cu cerințele și mai puțin eficacitatea sistemelor și a proceselor acestora.

Din acest punct de vedere nu se poate spune ca obiectivele auditului așa cum ele sunt descrise în ISO/IEC 17021: 2011, respectiv ISO/IEC 17022: 2012 nu au fost atinse cu ocazia auditurilor terță parte și aici mă gândesc la obiectivul care vizează evaluarea eficacității sistemului de management de a se asigura că organizația îndeplinește în mod continuu obiectivele specificate. Cu alte cuvinte, eficacitatea sistemului de management al calității este dată de eficacitatea proceselor sale pentru că, până la urmă aceste procese sunt utilizate pentru realizarea obiectivelor. Din păcate aici s-a comis eroarea în abordarea managementului calității, procesele au fost privite doar din perspectiva "D-ului" din PDCA proces iar cerințele 4.1 – Cerințe generale din ISO 9001: 2000, respectiv 2008 au fost interpretate ca niște "generalități" în sensul ISO 14001 și nu ca cerințe referitoare la "abordarea bazată pe proces".

Problema care apare la trecerea de la sistemele de management al calității de acum la sistemele de management al calității conform ISO 9001: 2015 este una eminamente de încredere, de încrederea managementului de la cel mai înalt nivel că aceste sisteme de management pot reprezenta un factor de competitivitate pe piața deservită. Acesta încredere s-a pierdut pas cu pas, pe măsură ce timpul s-a scurs și sistemele de management al calității au fost privite doar din perspectiva obținerii unui certificat ISO necesar participării la o licitație, certificat care în ziua de azi se poate obține foarte ușor, piața este plină de furnizori iar prețul unui certificat este din ce în ce mai atractiv. Deci, sistemul de management al calității a reprezentat o simplă sau o mai mare "cheltuială" decât un factor de competitivitate. Nu generalizez, însă aceste probleme se generalizează pe măsură ce timpul trece. Sau, nu pot spune ca nu exista sisteme care sunt folosite atunci când clientul sau cerințele legale impun acest lucru, însă tot de sisteme colectivistice vorbim.

Și totuși, de unde plecăm?

Ca și în edițiile trecute ale lui ISO 9001, răspunsul este unul cât se poate de clar, plecăm de la cerințele din Cap. 5 din ISO/DIS 9001 Leadership, respectiv Clauza 5.1 Leadership și angajament. Practic "angajamentul managementului" reprezintă cheia cu care trebuie să deschidem ușa ediției ISO 9001: 2015.

Pentru a pune totuși "punctul pe i" abordarea versiunii ISO/DIS 9001 trebuie să aibe în vedere în principal cerința 5.5.1, paragraf d) care menționează următoarele "Managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să demonstreze leadership și angajament cu privire la sistemul de management al calității, prin asigurarea integrării cerințelor sistemului de management al calității la nivelul proceselor de afaceri "business" ale organizației". Așa cum am spus mai sus, aplicarea și demonstrarea aplicării acestei cerințe de către managementul de la cel mai înalt nivel însemna încredere, foarte multă încredere în managementul calitatii în primul rând și apoi în sistemul de management al calității.

Dacă această cerință nu va fi aplicată eficace atunci sistemele de management al calității conform ISO/DIS 9001 vor ramane în continuare tot de tip "colectivist" și acest lucru va compromite definitiv și iremediabil al managementului calității.

În următoarea perioadă voi posta mai multe materiale cu privire la stabilirea sistemelor de management al calității în acord cu cerințele din ISO 9001: 2015.

Va urma!

Firică Popa,

26.05.2014