

Standardul ISO 9001: 2015, punct și de la capat! (07), draft ISO/DIS 9001

Deosebiri și asemănări între asigurarea calității și managementul calității;

Analizăm comparativ standardele:

- ISO 9001: 1994 – Model pentru asigurarea calității în proiectare, dezvoltare, producție, montaj și service, ultimul standard pentru asigurarea calității
- ISO 9001: 2000 – Sisteme de management al calității. Cerințe, primul standard pentru managementul calității,

Asemănări:

- Ambele standarde:
 - sunt complementare cerințelor tehnice referitoare la produs;
 - nu au ca scop să impună uniformizarea sistemelor calității;
 - generează sisteme ale calității care pot fi supuse certificării;
 - sunt adaptate cerințelor legale și contractuale;
 - impun un manual al calității și proceduri documentate (numarul lor diferă);
 - stabilesc cerințe care vizează “Responsabilitatea managementului”
 - fac trimitere la funcționarea eficace a sistemului calității ;
 - pun accentul pe politica referitoare la calitate și obiectivele calității;
 - descriu cerințe pentru procesele operaționale prin intermediul cărora este realizat produsul (în ceea ce privește operarea și controlul procesului, “D-ul” din PDCA proces);
 - pun accentul pe îmbunătățire având cerințe în ceea ce privește acțiunea corectivă și acțiunea preventivă;
 - contin cerințe de evaluare prin audit intern;
 - contin cerințe pentru reprezentantul managementului ;

Deosebiri:

Principalele deosebiri constau în :

1. Procesele:

- ISO 9001: 1994 stabilește procese operaționale pentru sistemul calității;
- ISO 9001: 2000 stabilește cerințe referitoare la procesele operaționale pe care organizația trebuie să le determine și să le aplice;

2. Abordarea bazată pe proces:

- ISO 9001: 1994 nu conține cerințe privind abordarea bazată pe proces;
 - ISO 9001: 2000 conține cerințe pentru aplicarea “abordării bazate pe proces”
- fundamentul sistemelor de management al calității, esența managementului calității, astfel:
- Determinarea proceselor și aplicarea lor în întreaga organizație;
 - Determinarea succesiunii și a interacțiunilor acestor procese;
 - Alte cerințe prin intermediul cărora organizația trebuie să genereze mecanisme prin intermediul cărora procesele operaționale sunt ținute sub control;

3. Eficacitatea:

- ISO 9001: 1994 face trimitere la eficacitatea sistemului de asigurarea calității;
- ISO 9001: 2000 conține cerințe referitoare la:
 - Eficacitatea sistemului de management al calității;

- Eficacitatea proceselor operaționale privind operarea și controlul acestor procese;

4. P.D.C.A.:

- ISO 9001: 1994 nu conține cerințe care să acopere P.D.C.A.
- ISO 9001: 2000 nu impune aplicarea metodologiei P.D.C.A. dar prin cerințele sale asigură un minim acceptabil de cerințe pentru aplicarea acestei metodologii, astfel:
 - Clauza 5.4.2, Planificarea sistemului de management al calității face trimitere la cerințele care vizează abordarea bazată pe proces în ceea ce privește planificarea îndeplinirii acestor cerințe și a rezultatelor la nivel de proces cât și îmbunătățirea continuă a acestora;
 - Clauza 8.2.3, Monitorizarea și măsurarea proceselor face trimitere la realizarea rezultatelor planificate la nivel de proces cât și întreprinderea de corecții și acțiuni corective atunci când aceste rezultate nu sunt realizate;
 - Caluzele din Cap. 7, ISO 9001: 2000 conțin cerințe care sunt asociate “D-ului” din P.D.C.A. proces. În acest fel conducerea proceselor determinate este realizată prin aplicarea PDCA la nivel de proces. Astfel, certitudinea în ceea ce privește asigurarea eficacității procesului, a rezultatelor sau a obiectivelor la nivel de proces.

Având în vedere cele prezentate mai sus putem spune:

MANAGEMENTUL CALITĂȚII = ASIGURAREA CALITĂȚII + ABORDAREA BAZATĂ PE PROCES + P.D.C.A.

În situația în care abordarea bazată pe proces și PDCA ISO 9001: 2000 nu se aplica, atunci avem următoarea situație:

MANAGEMENTUL CALITĂȚII = ASIGURAREA CALITĂȚII

Efectul aplicării standardului ISO 9001: 2000 din perspectiva asigurării calității a condus la orientarea / reorientarea sistemelor de management al calității spre sisteme de asigurarea calității,

Cauza acestei orientări / reorientări spre asigurarea calității auditul “terță parte” prin care aceste sisteme se certifică,

Concluzie:

Auditul terță parte a condus la orientarea / reorientarea sistemelor de management al calității spre sistemele de asigurarea calității. Acest lucru s-a datorat confuziei apărute cu privire la noțiunea de proces. Actualmente, procesul de audit “terță parte” este de tip asigurarea calității pentru că procesul în sensul managementului calității nici după 15 ani nu s-a înțeles.

Întrebare:

Dacă procesul de audit nu s-a înțeles (din perspectiva managementului calității) cum este evaluat prin audit un proces într-un sistem de management al calității????

Firică Popa,

15.01.2013