

Standardul ISO 9001: 2015, punct și de la capat! (04), draft ISO/DIS 9001

Asemănări și deosebiri între asigurarea calității și managementul calității;

Până să facem o analiză aprofundată a versiunii 2015 a standardului ISO 9001 cred că este necesar să analizăm modul în care s-a înțeles, aplicat și evaluat prin audit versiunile 2000 și 2008 ale lui ISO 9001.

În acest sens, abordarea versiunii 2015 a lui ISO 9001 trebuie să plece de la răspunsul corect, pertinent și adecvat la următoarele întrebări:

- Trecerea de la asigurarea calității la managementul calității a fost una completă și adecvată scopurilor organizațiilor?
- A fost managementul calității și ISO 9001 un factor cheie de competitivitate pentru organizațiile care au implementat și certificat un sistem de management al calității?
- Integrarea managementului de mediu și OH&S în cadrul sistemului de management al calității a fost un succes sau un eșec pentru managementul calității?
- Auditul sistemelor de management al calității (intern și terță parte) a condus la dezvoltarea unor sisteme ale calității care să servească interesele organizației cât și ale clienților și a partenerilor de afaceri ai acestora?
- Care a fost rolul instituțiilor de învățământ superior și în ce a constatat acest rol în dezvoltarea și consolidarea managementului calității la nivel național?
- Consultanți și lectorii cât și companiile specializate în acest sens au fost niște promotori adevărați ai managementului calității care să conducă la dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemelor de management ale calității?

Trecerea la versiunea ISO 9001:2015 trebuie să plece de la analiza critică a ceea ce a fost în managementul calității în cei 15 ani de existență, problemele care au apărut la implementarea și certificarea sistemelor de management al calității.

O analiză corectă și completă a stadiului sistemelor de management al calității trebuie realizată cu standardele și sistemul de management al calității pe masă. Invoc aici ultimul standard de asigurarea calității și primul standard de managementul calității. Această analiză este necesară pentru a ști dacă suntem în managementul calității sau am rămas tributari și în ziua de astăzi asigurării calității.

Cu alte cuvinte, 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 și a documentațiilor acestora;
 - 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, respectiv 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;
- conțin cerințe de evaluare prin audit intern;
- conțin cerințe pentru reprezentantul managementului ;

Deosebiri:

Principalele deosebiri între cele 2 standarde constau în:

1. 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 acestora, cu alte cuvinte, eficacitatea operării și a controlului procesului. În acest sens, organizația trebuie să dispună de metode și criterii pentru a asigura cât și pentru a evalua nu doar conformitatea procesului cât și eficacitatea acestuia;

Doar în condiții de eficacitate proces, sistemul de management al calității și procesele acestuia vor avea capacitatea ca în orice context să realizeze obiectivele stabilite și planificate. Ce conexiuni interesante între procesele unui sistem de management al calității și obiectivele auditului terță parte!

2. P.D.C.A.:

Aplicarea PDCA la nivel de proces derivă din cerințele de eficacitate ale acestuia, cu alte cuvinte “eficacitatea procesului” impune PDCA-ul la nivel de proces.

- ISO 9001: 1994 nu conține cerințe care să acopere tot P.D.C.A.-ul ci doar “D-ul” din PDCA, deci asigurarea calității,
- ISO 9001: 2000 nu impune aplicarea metodologiei P.D.C.A. dar prin cerințele sale ne pune în situația de a aplica (nu la nivel de metoda) PDCA, astfel:

- Clauza 4.1, Cerințe generale, valabile pentru orice tip de proces prin care organizația trebuie să asigure disponibilitatea resurselor și informațiilor pentru a susține operarea (D-ul din PDCA proces) și monitorizarea (C-ul din PDCA proces) proceselor sistemului de management al calității. Deasemenea, organizația trebuie să monitorizeze, să măsoare și să analizeze aceste procese (C-ul din PDCA proces). Lucrurile nu se opresc aici pentru că organizația trebuie să asigure realizarea rezultatelor planificate (P-ul din PDCA proces) cât și îmbunătățirea continuă a acestor procese (A-ul din PDCA proces).

- 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 (D-ul din PDCA proces) cât și îmbunătățirea continuă a acestora (A-ul din PDCA proces);

- Clauza 8.2.3, Monitorizarea și măsurarea proceselor face trimitere la realizarea rezultatelor planificate la nivel de proces (P-ul din PDCA proces) cât și întreprinderea de corecții și acțiuni corective atunci când aceste rezultate nu sunt realizate (C-ul și A-ul din PDCA proces);

- 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 și a rezultatelor acestuia devine o realitate.

Este evident că eficacitatea este asigurată în condițiile în care aplicăm o buclă de feedback la nivel de proces iar pe acesta buclă atașăm componentele P, C și A ale PDCA, deci operării și controlului procesului, adică “D-ului” din PDCA proces (cu alte cuvinte “asigurarea calității”) îi atașăm P, C, și A pentru a avea un PDCA complet.

3. **Abordarea bazată pe proces:**

PDCA-ul se poate aplica la nivel de proces numai atunci când cerințele care privesc “abordarea bazată pe proces” sunt aplicate și aplicarea lor este eficace. Cu alte cuvinte, se poate spune că PDCA-ul impune “abordarea bazată pe proces”. Nu se poate aplica PDCA la nivel de proces decât în condițiile unei abordării bazate pe proces eficace.

- ISO 9001: 1994 nu conține cerințe privind abordarea bazată pe proces;
- ISO 9001: 2000 conține cerințe pentru aplicarea “abordării bazate pe proces”

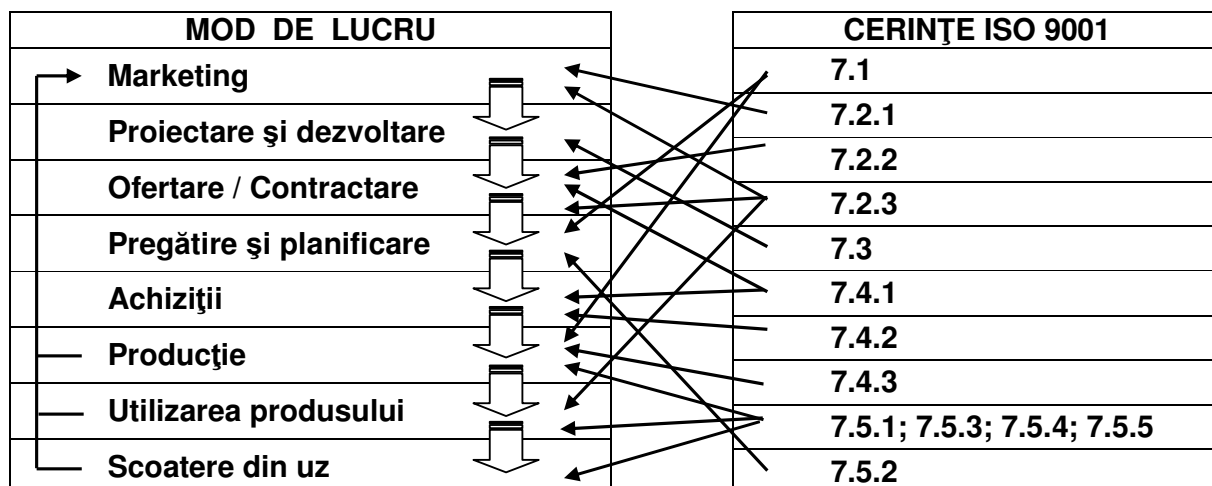
fundamentul sistemelor de management al calității, esența managementului calității, astfel:

- 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 interacțiunile proceselor operaționale sunt ținute sub control;

4. **Procesele:**

- ISO 9001: 1994 stabilește procese operaționale pentru sistemul calității “unde analiza de text ISO” se impune. Avem așadar, Analiza contractului, Controlul proiectării, Aprovizionare, Controlul proceselor, Inspecții și încercări etc și încheiem cu Service,
- ISO 9001: 2000 stabilește cerințe referitoare la procesele operaționale pe care organizația trebuie să le determine și să le aplice având în vedere modul său de lucru și bunele practici. Aici “analiza de text ISO” poate conduce la apariția problemelor, incompatibilităților și de aici, lipsa de încredere în sistemul de management al calității. Plecând de la “analiza de text ISO”, multe organizații și-au stabilit un sistem de management al calității unde cerințele de standard au intrat în codul procedurilor, formularelor și gândirea acelor are au scris proceduri numai de ei citite și în care au încercat să introducă modul de lucru și bunele practici existente la nivel de organizație. Toate bune și frumoase dar nu tot modul de lucru a avut loc în sistem, multe lucruri au ramas pe dinafara sau puse unde nu trebuie și astfel riscul “abordarea multi-sistem” s-a materializat instantaneu.

Figura de mai jos este sugestivă în acest sens:



Versiunea 2015 a lui ISO 9001 face lumină din acest punct de vedere pentru că managementul de varf trebuie să prezinte dovezi cu privire la integrarea cerințelor sistemului de management al calității în cadrul proceselor de bussines ale organizației (procese cheie pentru existența organizației), cu alte cuvinte, sistemul de management al calității îl integrăm în cadrul modului de lucru și nu invers. Procedând așa, cerințele lui ISO 9001 nu au ce să mai caute în codul procedurilor și al formularelor cât și în gândirea acelor care administrează sau auditează la greu sisteme de management al calității.

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” nu este avută în vedere, PDCA-ul devine foarte dificil de aplicat sau chiar imposibil de aplicat, situație în care,

MANAGEMENTUL CALITĂȚII = ASIGURAREA CALITĂȚII

Această orientare / reorientare spre asigurarea calității s-a datorat:

1. Utilizarii “analizei de text ISO 9001” în stabilirea sistemului de management al calității care a devenit de asigurarea calității,
2. Experienței neactualizate în asigurarea calității,
3. Stablirea sistemului de management al calității proiectat pe “analiza de text ISO” a condus la imposibilitatea preluării modului de lucru și a bunelor practici în cadrul acestuia și de aici,
4. Compromiterea managementului calității și a încrederii managerilor în acest concept cât și în sistemele de management al calității,

Bibliografie:

- | | |
|--|---|
| - ISO / DIS 9001: 2014 | Sisteme de management ale calității. Cerințe; |
| - ISO / WD 9001: 2012 | Sisteme de management ale calității. Cerințe; |
| - ISO 9001: 2000 | Sisteme de management ale calității. Cerințe; |
| - ISO 9000: 2005 | Sisteme de management ale calității. Principii fundamentale și vocabular; |
| - ISO 9001: 2008 | Sisteme de management ale calității. Cerințe; |
| - ISO 9001: 1994 | Model pentru asigurarea calității în proiectare, dezvoltare, producție, montaj și service, ultimul standard pentru asigurarea calității |
| - SR ISO 31000: 2010 | Managementul riscului. Principii și linii directoare; |
| - www.firica-popa.ro | secțiunile: Calitatea, fără început, fără sfârșit, Manualul auditorului și Aplicarea JURAN în Sistemele de Management, |
| - FIRICA POPA | Revista „Calitatea, acces la succes”, anul 3, numerele 3; 4; 7; 8; 11; 12 / 2002; |
| - FIRICA POPA | Revista „Calitatea, acces la succes”, anul 4, numerele 7; 8 / 2003; |
| - FIRICA POPA | Revista „Calitatea, acces la succes”, anul 6, numărul 11 / 2005; |
| - FIRICA POPA | Revista „Calitatea, acces la succes”, anul 7, numerele 1; 2; 3; 4; 5; 6 / 2006; |
| - FIRICA POPA | Revista „Calitatea, acces la succes”, anul 10, numărul 6 / 2009; |

- | | |
|-------------------|--|
| - FIRICA POPA | Revista „Calitatea, acces la succes”, vol 15, numărul 141 / 2014; |
| - JOSEPH M. JURAN | Manualul Calității JURAN, Editia V, 2006; |
| - JOSEPH M. JURAN | Planificarea Calității, Editura TEORA, 2000; |
| - JOSEPH M. JURAN | Calitatea produselor, Editura TEHNICĂ, 1973; |
| - FIRICA POPA | Ghid pentru îmbunătățirea performanței, Editura MEDIAREX, București 2004; |
| - FIRICA POPA | Lucrarea „Trasabilitatea în management”, Conferința CCF 2006, Sinaia, 2006; |
| - FIRICA POPA | Lucrarea „Integrarea sistemelor de management”, Conferința CCF 2008, Sinaia, 2008; |

Firică Popa,

06.04.2015