

Standardul ISO 9001: 2015, punct și de la capat! (11), draft ISO/FIDIS 9001

J.M. JURAN si versiunea 2015 a lui ISO 9001

Motto: *“Pentru a salva managementul calitatii, ISO/CT 176/SC2 îl readuce în actualitate pe JURAN”*

Am facut această precizare nu că JURAN și-ar fi pierdut vreodată prezența în managementul calității, JURAN nu a fost înțeles și nici explicat adecvat,

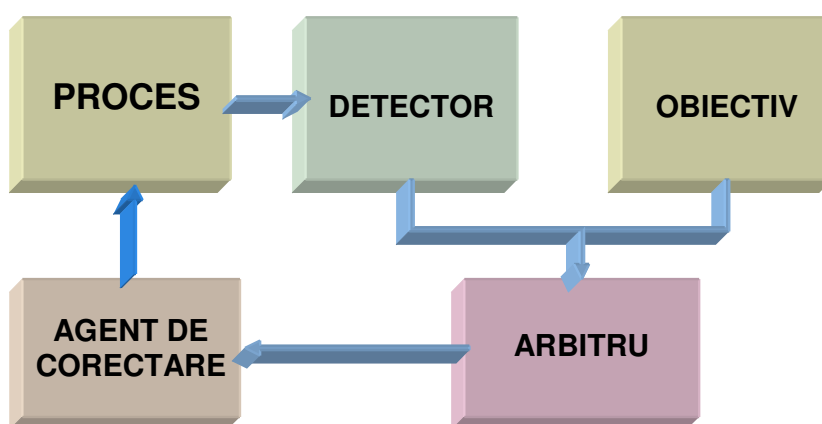
Versiunea 2015 a lui ISO 9001 este mult mai apropiată de gândirea JURAN decât versiunile anterioare. În esență, punctul de plecare în managementul calității îl reprezintă “abordarea bazată pe proces” baza, fundamentul sistemelor de management al calității,

Pentru a justifica aceste afirmații, vom pleca de la Bucla universală de feedback a procesului gândită de JURAN și publicată în celebra carte “JURAN ON QUALITY BY DESIGN” apărută în anul 1985. Istoria acestei cărți și a conceptelor sale a fost foarte interesantă. Cartea a fost trimisă pentru analiza la aproximativ 50 de companii din Statele Unite și alte țări puternic dezvoltate. Criticile au fost sintetizate și prezentate în cadrul unei conferințe de 2 zile desfășurate la Stamford, Connecticut în august 1985.

În cadrul conferinței unde au participat foarte multi specialiști și experți în domeniu s-a ajuns la concluzia că această carte, respectiv conceptele, instrumentele, tehnicile prezentate sunt structurate în așa fel încât să fie aplicate “universal”. Cu această carte, JURAN a intrat în “universalitate” și din acesta perspectivă a fost, este și va fi mult timp de acum încolo adevăratul promotor al managementului calității sau cum este considerat acum în mai multe medii academice și universitare, “părinte fondator al filozofiei management”.

Placând de la conceptul acestei cărți privind procesul, voi prezenta bucla de feedback a procesului, buclă care a intrat de mult în universalitate:

Bucla de feedback a procesului - JURAN:

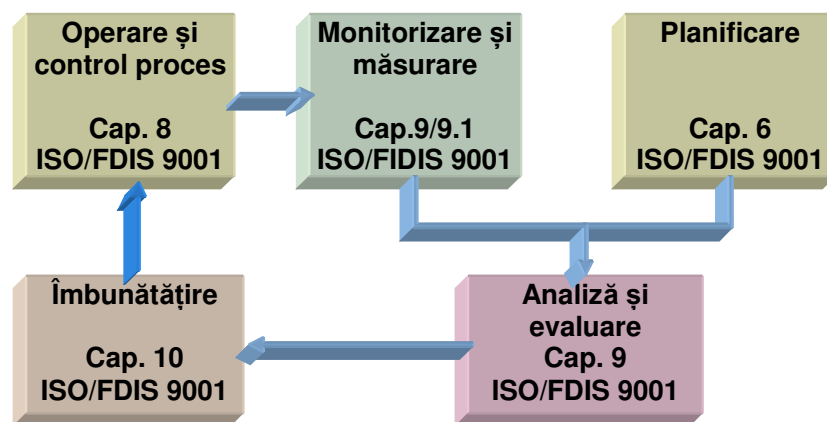


Bucla de feedback reprezintă organizarea formală care face posibil controlul calității, Proiectarea buclii de feedback necesită răspunsul la următoarele întrebări:

- Ce mărime măsurăm?
- Cine compară mărimea măsurată cu standardul (parametrul, indicatorul, rezultatul)?
- Cine diagnostichează?
- Cine acționează?

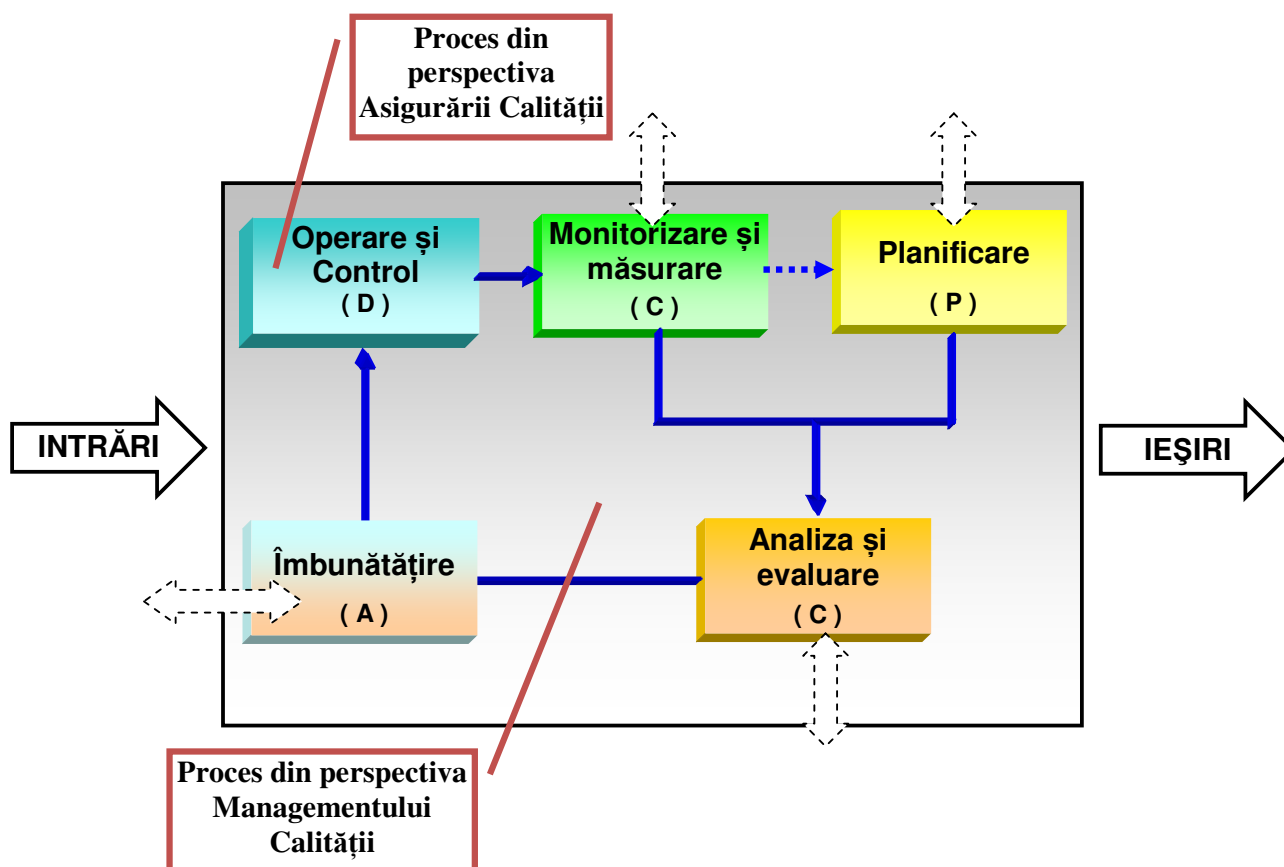
Când o buclă de feedback face parte dintr-un proces de planificare a calității, atunci fiecare necesitate a clientului va dispune de controale adecvate pentru satisfacerea acesteia, spune JURAN. (este vorba atât de clientul intern cât și de clientul extern).

Analizând ISO/FDIS 9001 ajungem la esența (fundamentul) managementului calității așa cum este descris de standard, astfel:



Această buclă de feedback se poate aplica la nivel de proces cât și la nivelul sistemului de management al calității,

Dezvoltăm bucla de feedback a procesului conform ISO/FDIS 9001 și ajungem la următoarea construcție:



Câteva comentarii:

1. Se observă foarte bine diferența dintre ISO 9001: 1994 și ISO/FDIS 9001, respectiv diferența dintre asigurarea calității și managementul calității atunci când ne raportăm la

proces. Diferența constă în faptul că managementul calității aduce cu el în afară de proces și bucla de feedback a acestuia cât și abordarea bazată pe proces. Nu sunt singurele diferențe, practic, cea mai importantă diferență o constituie rezultate de performanță la nivel de proces cât și la nivel de organizație.

2. Cu toate că JURAN nu este promotorul PDCA vedem cât de simplu bucla de feedback a procesului se poate adapta la această metodologie.

3. La abordarea bazată pe proces, pe construcția procesului prezentată mai sus integrăm și “abordarea bazată pe risc”, atenție, integrăm abordarea bazată pe risc. Pentru a putea să integrăm eficace managementul riscului (gestiunea riscului) la nivelul proceselor și practicilor organizaționale trebuie să ne punem problema unui proces de management al riscului după ISO 31000 Cap.5 – Procesul. Numai așa vom privi managementul riscului ca parte a proceselor și practicilor organizaționale evitând în acest fel generarea de activități independente referitoare la riscuri și oportunități în cadrul unui sistem de management al calității.

Utilizând ISO 31000: 2009:

- vom crește capacitatea de integrare a managementului riscului la nivelul unui sistem de management al calității,

- ne vom înțelege mai bine când vorbim de riscuri folosind o terminologie unitară,

Descrierea de către organizație a unui proces de management al calității, presupune următoarele aspecte:

1. Administrarea procesului:

2. Descrierea aplicării cerințelor care privesc abordarea bazată pe proces, 4.4 din ISO/FDIS 9001:

3. **Planificarea procesului** prin:

- Riscuri și oportunități (modul de abordare a riscurilor și oportunităților și integrarea acestora la nivel de proces);

- Obiective și planificarea acestora;

- Planuri, programe și bugete, se va avea în vedere și planurile de tratare sau escaladare (contingenta) a riscurilor;

4. **Operarea și controlul procesului** având în vedere:

- Suportul necesar procesului,

- Operarea și controlul procesului având în vedere seturile de cerințe de la 8.2 ÷ 8.7 din ISO/FDIS 9001,

5. **Monitorizarea și măsurarea procesului** având în vedere sistemul de asigurare a informațiilor privind performanța procesului și sistemul de raportare;

6. **Analiza și evaluarea procesului** prin:

- analiza informațiilor privind performanța procesului din rapoarte ;

- analiza eficacității aplicării planurilor, programelor și bugetelor;

- evaluarea rezultatelor și actualizarea acestora în funcție de ținte și oportunități;

- evaluarea eficacității planurilor de tratare sau escaladare a riscurilor;

7. **Îmbunătățirea procesului**, se vor avea în vedere instrumentele de îmbunătățire, respectiv acțiuni corective, auditul intern, analiza managementului, cunoștințele / contribuția personalului, etc;

Auditul intern, secundă parte și cel mai important, auditul terță parte trebuie să se concentreze pe:

- Constatările de audit (înregistrare și prezentare succintă);

- Concluziile auditului;

- Recomandări / elemente de bună practică / (se pot aplica după evaluarea organizației dacă sunt înregistrate de auditorii secundă și terță parte);

- Riscuri identificate cu ocazia auditului (se evaluează și tratează după analiza organizației dacă sunt înregistrate de auditorii secundă și terță parte);

- Nivelul maturității sistemului de management al calității (nivelul de implementare);

- Cerințele organizației cu privire la auditul terță parte și criteriile de audit (valabile pentru auditul terță parte);
- Pentru a evita derapajele de la scopul unui sistem de management al calității, un audit și Raportul de Audit terță parte trebuie să respecte următoarele principii:
 1. Raport de audit pentru tine și banii tăi (este vorba de organizație) nu un Raport de audit „la fel pentru toți”.
 2. Ridicarea ochilor din hârtii și concentrarea auditorilor pe constatări și concluzii de audit,
 3. Evitarea „analizelor de text ISO” pentru a nu contribui la uniformizarea sistemelor de management,
 4. Orientarea auditului pe eficacitatea SM și a proceselor acestuia,
- Câteva precizări:
 - Un auditor terță parte trebuie să fie cu cel puțin un pas în fața organizației în ceea ce privește evoluțiile și bunele practici din domeniul sistemelor de management al calității,
 - Raportul de audit trebuie să promoveze cu adevărat managementul calității nu gândirea auditorilor despre managementul calității,
 - Renunțarea la „poveștile mioritice” de factură euro-atlantică emise de diverse organisme sau organizații din domeniul și promovarea managementului calității pe gândirea JURAN, având certitudinea că niciodată nu vom greși.

Bibliografie:

- ISO / FDIS 9001: 2015 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 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,, vol 15, numărul 141 / 2014;
- JOSEPH M. JURAN Manualul Calității JURAN, Editia V, 2006;
- JOSEPH M. JURAN Planificarea Calității, Editura TEORA, 2000;
- 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,

Data: 26.07.2015