

Standardul ISO 9001: 2015, punct și de la capat!! (12),

Motto: 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 ca niciodată nu vom greși.

Ca și ISO 9001: 2000, respectiv 2008, ISO/FIDIS 9001 în cadrul Cap.01-Generalității, clarifică mult mai bine faptul că ISO 9001 nu a intenționat și nici nu intenționează să uniformizeze structuri pentru diferitele sisteme de management al calității și nici să alinieze documentațiile acestor sisteme la clauzele sale.

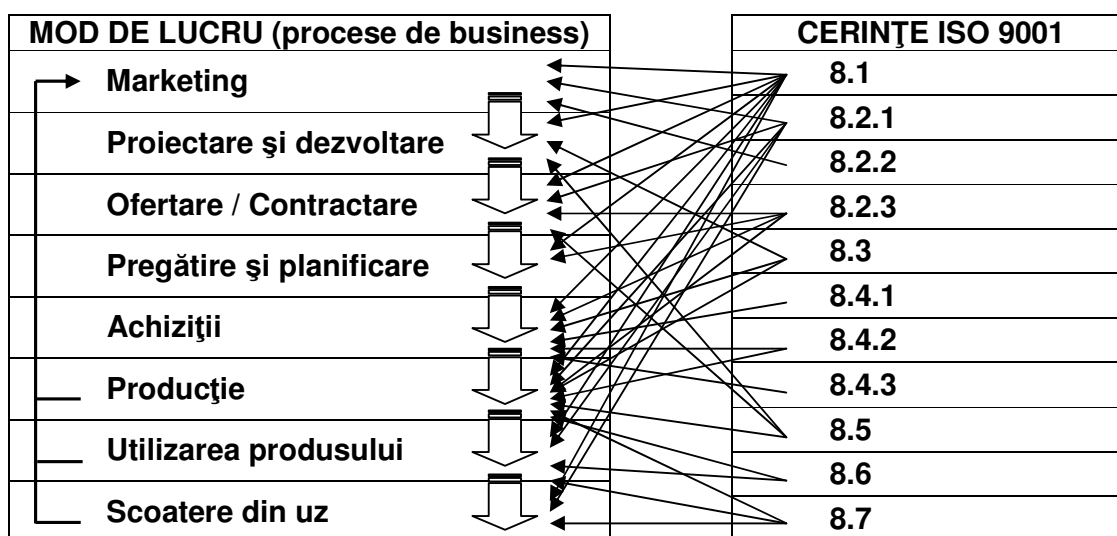
Prin clauza 5.1 – Conducere și angajament, cerința 5.1.1 – Generalități, se face precizarea:

“Managementul de vârf trebuie să demonstreze leadership și angajament cu privire la eficacitatea sistemului de management al calității prin:

c) asigurarea integrării cerințelor sistemului de management al calității în procesele de business ale organizației”.

Această cerință este implicită în raport cu ISO 9001: 2000, respectiv 2008 și explicită în raport cu ISO/FIDIS 9001: 2015. În acest fel, determinarea proceselor și a succesiunii acestor procese trebuie să aibă în vedere procesele de business ale organizației, deci cerințele lui ISO 9001 se vor integra la nivelul acestor procese de business (mod de lucru care asigură existența organizației) și nu invers.

Figura de mai jos este sugestivă în acest sens:



Concluzie:

Principalul mesaj pe care ISO/FIDIS 9001 ni-l transmite este acela că trebuie să renunțăm cât mai rapid la “**analizele de text ISO**” în descrierea, implementarea, certificarea și îmbunătățirea continuă a unui sistem de management al calității.

Tot în cadrul Cap. 01 – Generalități, ISO/FIDIS 9001 face o precizare destul de interesantă referitoare la terminologie utilizată pe care nu intenționează să o inducă (impune, spun eu) în cadrul organizației. Referitor la acest aspect ajungem la una din afirmațiile făcute

de Frank GRUNA (coautor JURAN's Quality Control Handbook) care spunea despre JURAN urmatoarele:

„Datorita lui JURAN, noi am inceput să vorbim managerilor în propria lor limba – limba banilor!,,

Cu alte cuvinte, dacă unui manager de nivel superior îi vorbești în termeni de ISO 9001 ești pierdut de-binelea. După JURAN, într-o organizație vom întâlni 3 tipuri de limbaje utilizate ierarhic, astfel:

- Limbajul banilor, specific managementului de rang superior,
- Limbajul tehnic și al banilor pentru managementul tactic al organizației,
- Limbajul tehnic specific proceselor / activităților operaționale,

În stabilirea unui sistem de management al calității trebuie să ținem cont de acest limbaj, în cadrul auditurilor terță parte, auditorii trebuie să înțeleagă aceste limbaje și să le practice, numai așa se poate spune că managementul calității se poate pune în sfârșit pe “șine”, cerințele sistemului de management al calității se vor integra în procesele de business la nivel de organizație,

Bibliografie:

- ISO / FIDIS 9001: 2015 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, nr. 4 / 2002;
- FIRICA POPA Revista „Calitatea, acces la succes,, anul 4, nr.1;2 / 2003;
- FIRICA POPA Revista „Calitatea, acces la succes,, anul 6, nr. 10; 11; 12 / 2005;
- 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;

Firică Popa,

02.08.2015