

MITURI, CONFUZII ȘI RETICENȚE ÎN IMPLEMENTAREA STANDARDELOR ISO 9000

Prof.univ.dr.ing. Nicolae DRĂGULĂNESCU

Auditor al calității (EOQ/ DGQ și TÜV),
Asesor EFQM ; Evaluator FPRC “J.M.JURAN”

www.ndragulanescu.ro

Secretar general -
Fundația Română pentru Promovarea Calității, București
www.frpc.ro

CE ESTE STANDARDUL ?

- **<STANDARD>** = “document **stabilit prin consens și aprobat de un organism recunoscut**, care furnizează – pentru utilizări comune și repetate – **reguli directoare și caracteristici** referitoare la **activități și rezultatele acestora**, în scopul obținerii unui **grad optim de ordine într-un context dat**”

REMARCĂ : “Orice standard se bazează pe **rezultatele conjugate ale științei, tehnicii și experienței** și are ca scop **promovarea avantajelor optime ale comunității**”
(SR ISO 10000:1992)

FAMILIA STANDARDELOR ISO 9000

(extras)

- **SR EN ISO 9000:2006** *Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.*
- **SR EN ISO 9001:2001** *Sisteme de management al calității. Cerințe*
- **SR ISO IWA 2: 2006** *Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea standardului ISO 9001:2000 în educație*
- **SR ISO IWA 4: 2007** *Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea standardului ISO 9001:2000 în guvernarea locală*
- **SR EN ISO 9004:2001** *Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor*

MANAGEMENTUL CALITĂȚII (I)

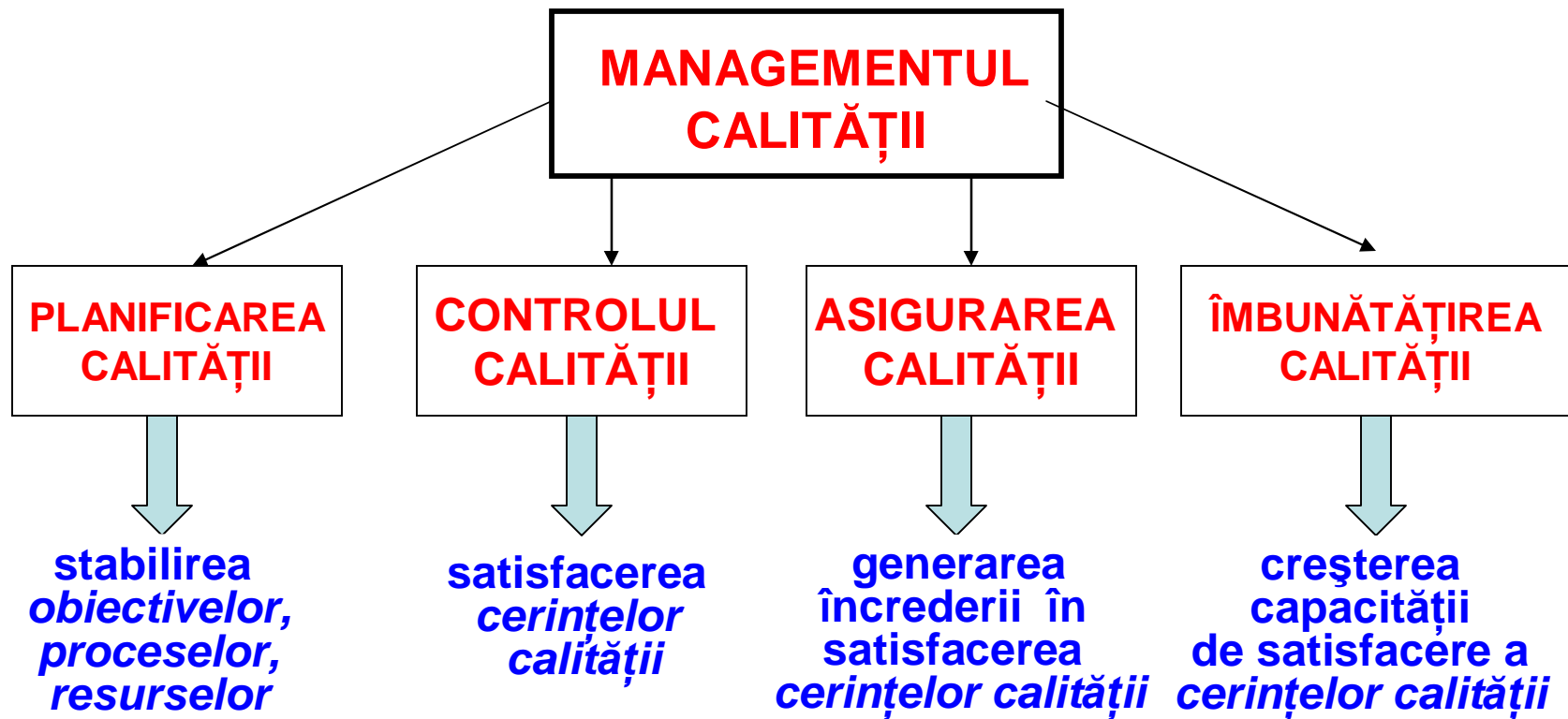
- **MANAGEMENTUL CALITĂȚII = “(ansamblu de) activități coordonate efectuate pentru a orienta și a controla (= introduce și menține sub control) o organizație în ceea ce privește calitatea”**

Notă: Orientarea și controlul în ceea ce privește calitatea includ, în general, stabilirea *politicii referitoare la calitate și a obiectivelor calității, planificarea calității, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității.*

(SR EN ISO 9000:2006)

MANAGEMENTUL CALITĂȚII (II)

Componentele MANAGEMENTULUI CALITĂȚII și rolurile lor



MANAGEMENTUL CALITĂȚII (III)

- “**Managementul calității**” înseamnă tot ceea ce o organizație ar trebui să asigure/ realizeze pentru ca produsele și serviciile sale să satisfacă atât *cerințele clienților referitoare la calitate* cât și *cerințele tuturor reglementărilor aplicabile*.
- Familia standardele internaționale ISO 9000 privind **sistemele de management al calității** solicită organizațiilor care le adoptă **să-și îmbunătățească în mod continuu propriile performanțe în domeniul managementului calității**.
- Familia standardelor ISO 9000 se referă la **modul în care o organizație funcționează** și nu direct la rezultatele acestei funcționări. Altfel spus, aceste standarde se referă la *proces* și nu direct la *produse* (ca rezultate ale acestor procese). Este evident că de modul în care o organizație își gestionează propriile sale procese vor depinde performanțele produselor rezultate din acestea.

CE ESTE ISO 9000 ?

- Familia **standardelor ISO 9000** reprezintă un **consens internațional privind bunele practici manageriale** necesare în scopul asigurării capabilității unei organizații de-a satisface - la timp și în mod continuu - cerințele clientului referitoare la calitate precum și cerințele reglementare aplicabile, în scopul creșterii satisfacției clientului și al realizării îmbunătățirii continue a propriilor performanțe în realizarea acestor obiective.
- Aceste **bune practici** au fost transpuse sintetic într-un set de cerințe standardizate – reprezentând **standardele ISO 9000** – cu privire la sistemul de management al calității implementat într-o organizație, indiferent de specificul, mărimea sau tipul proprietății acesteia.
- **Ediții internaționale:** I (1987), II (1994), III (2000), IV (2008)
- **Ediții românești:** I (1992), II (1995), III (2001)

CE ÎNSEAMNĂ ISO 9000 ?

- **ISO – International Standardisation Organisation** (www.iso.ch) - este o organizație internațională care – începând din anul 1947 – elaborează **standarde tehnice voluntare** aplicate în aproape toate sectoarele industriale, tehnologice și de afaceri.
- Cu excepția standardelor **famiilor de standarde ISO 9000 și ISO 14000 – “generică”** - , marea **majoritate a standardelor ISO are un profund caracter specific**. Ele reprezintă acorduri documentate conținând specificații tehnice sau alte criterii precise utilizabile în mod consistent ca reguli, linii directoare sau definiții ale caracteristicilor necesare pentru a se asigura că materialele, produsele/ serviciile și procesele *sunt adecvate cerințelor utilizării lor*.

DE CE STANDARDELE ISO 9000 SUNT DENUMITE ȘI “STANDARDE GENERICE” DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII ?

- Marea majoritate a standardelor elaborate de ISO se referă în mod specific la un anumit produs, material sau proces.
- Cu toate acestea, standardele ISO 9000 sunt cunoscute ca fiind “standarde generice” privind sistemul de management al calității.
 - “**Generic**” înseamnă că **aceleași standarde ISO 9000 sunt aplicabile oricărei organizații, indiferent de mărimea sa și de proprietarul său, de natura activității sale și a produsului realizat (inclusiv în cazul în care acesta este un serviciu), de sectorul de activitate și de faptul că organizația este o întreprindere orientată spre profit, o organizație no-profit sau o unitate a administrației publice locale sau centrale.**
 - “**Sistemul de management**” se referă la tot ceea ce o organizație are nevoie (*procese, proceduri, structuri, resurse*, etc.) pentru a-și gestiona procesele și activitățile astfel încât **produsele/ serviciile realizate de acestea să satisfacă obiectivele pe care organizația și le-a stabilit** - ca, de exemplu (în domeniul calității):
 - *satisfacerea cerințelor clienților referitoare la calitate*
 - *conformitatea cu toate reglementările aplicabile în vigoare*

PRINCIPALELE AVANTAJE ALE STANDARDELOR ISO 9000 (în Europa de Vest)

- Îmbunătățirea consistenței performanțelor produselor / serviciilor
- Obținerea unor nivele superioare ale satisfacției clientului.
- Îmbunătățirea percepțiilor clientului
- Îmbunătățirea productivității și eficienței
- Reducerea costurilor (inclusiv a celor ale calității)
- Îmbunătățirea comunicării, moralului și satisfacției angajaților
- Obținerea unor avantaje competitive - prin creșterea oportunităților de eficientizare a marketingului și de sporire a vânzărilor
- Acceptare și recunoaștere pe plan internațional
- Facilitarea comerțului internațional

PRINCIPALELE AVANTAJE ALE STANDARDELOR ISO 9000 (în România)

- Câștigarea licitațiilor
- Creșterea credibilității pe piață
- Îmbunătățirea cunoașterii proceselor, responsabilităților, rolului/ importanței proprii și a celorlalți, etc.
- Introducerea practicii evaluării și selecționării furnizorilor
- Introducerea practicii documentării acțiunilor importante
- Introducerea practicii analizei de contract
- Introducerea practicii îmbunătățirii continue (inclusiv prin colectarea de propuneri de la angajați și implicarea acestora)

STATISTICI MONDIALE ISO 9000

- Până la 31.12.2006 au fost realizate pe plan mondial **897.866 certificări de SMC** conform ISO 9001 (față de 670 399 la 31.12.2004), din care **32,8 %** au reprezentat organizații prestatoare de servicii.
- Standardele ISO 9000 au fost implementat până la 31.12.2006 în **170 de state** (față de 154 la 31.12.2004).
- **Primele 10 state** care au implementat și certificat SMC conform standardelor ISO 9000 sunt (la 31.12.2006) :

1. China: 162.259;	2. Italy: 105.799	3. Japonia: 80.518;
4. Spania: 57.552;	5. Germania: 46.458;	6. SUA: 44.883;
7. India: 40.967;	8. UK: 40.909;	9. Franța: 21.349;
10. Olanda: 18.922		

EVOLUȚIA CERTIFICĂRILOR ISO 9001:2000 IN EUROPA (CÂTEVA EXEMPLE)

	12.2001	12.2002	12.2003	12.2004	12.2006
ROMANIA	87	767	2 052	5 183	9 426
BULGARIA	38	246	842	1 685	3 097
CZECH REP.	320	1125	2 565	10 781	12 811
HUNGARY	1 349	4446	7 750	10 207	15 008
POLAND	232	914	3 216	5 753	8 115
FRANCE	2 194	6 529	15 073	21 769	21 349
GERMANY	2 338	10 811	23 598	26 654	46 458
ITALY	1 974	14 733	64 120	84 485	105 799
UK	8 501	9 301	45 465	50 884	40 909

CELE MAI FRECVENTE MITURI ȘI CONFUZII PRIVIND ISO 9000 (în România)

- *“ISO 9000 este un <standard de produs.>”*
- *“ISO 9000 este o <autorizație.>”*
- *“Certificarea ISO 9000 este obligatorie.”*
- *“Implementarea fără certificare a unui sistem de management al calității conform standardelor ISO 9000 nu poate avea vreun impact !”*
- *“Implementarea ISO 9000 este foarte scumpă, necesită mult timp, crește birocrăția și poate fi inutilă.”*
- *“Implementarea unui sistem de management al calității într-o instituție a administrației publice locale este o măsură pe termen lung pentru reducerea birocrăției acestei instituții (!)[HGR 1723-2004] ”*

CELE MAI FRECVENTE MITURI ȘI CONFUZII PRIVIND ISO 9000 ÎN EDUCAȚIE (în România)

- *“Standardele ISO 9000 sunt destinate doar marilor întreprinderi industriale nefiind utilizabile în cadrul serviciilor (educație, turism, îngrijirea sănătății, administrație publică, etc.)”*
- *“Educația/ învățământul nu are nimic în comun cu prestarea de servicii”*
- *“În educație/ învățământ nu există **clienți** și educatorii nu sunt prestatori de servicii; în consecință nu are rost să se aibă în vedere <cerințele clienților>, <satisfacerea cerințelor clienților>, <satisfacția clientului>, etc.”*
- *“Asigurarea calității (educației) înseamnă a asigura calitatea (eventual prin managementul calității).”*
- *“Asigurarea calității (educației) nu implică necesitatea unui sistem de management al calității”*
- *“Nu este necesară evaluarea de terță parte a unui furnizor de formare”*

FRECVENȚE MITURI ȘI CONFUZII ÎN IMPLEMENTAREA STANDARDELOR ISO 9000 (în Europa de Vest)

- *“Este necesar un mare consum de timp și de resurse financiare și umane...
 - ...pentru a reproiecta în mod repetat procesele organizației
 - ...pentru a respecta cerințe inutile pentru noi
 - ...pentru a identifica, înregistra și trata neconformități reale și potențiale, etc.”*
- *“Dacă trebuie să documentăm tot ceea ce facem, cum se va mai putea manifesta creativitatea noastră?”*
- *“Este necesară angajarea unui Manager pentru asigurarea calității, cu normă întreagă.”*
- *“Trebuie să instruiști și să certifici proprii auditori interni ISO 9000”*
- *“ISO 9000 nu permite manifestarea creativității personalului inclus.”*

CÂTEVA DEFICIENȚE CONCEPTUALE MAJORE ALE LEGII 87/ 2006 PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII EDUCAȚIEI (1)

- Multe **concepte specifice** utile lipsesc sau nu sunt definite conform standardului *SR EN ISO 9000:2006* (“*Principii fundamentale, vocabular*”), iar cele menționate nu sunt prezentate în mod adecvat.
- Nu rezultă clar **necesitatea, funcția și utilitatea asigurării calității în educație**, comparativ cu *acreditarea* (deja binecunoscută) și nici **diferențele** dintre abordarea “reglementată” și cea “voluntară”.
- Nu sunt prezentate **avantajele, rolul și importanța sistemului de management/ asigurare a calității** ce ar putea fi implementat în fiecare universitate/ școală - pentru a realiza asigurarea calității educației - conform standardului specific *SR ISO IWA 2: 2006* (“*Ghid pentru aplicarea ISO 9001:2000 în domeniul educației*”)

CÂTEVA DEFICIENȚE CONCEPTUALE MAJORE ALE LEGII 87/ 2006 PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII EDUCAȚIEI (2)

- Principiile managementului calității, standardele internaționale existente în domeniu (ISO 9000) și chiar standardele, procedurile și ghidurile elaborate de ENQA nu sunt menționate
- Nu sunt precizate în mod pertinent **deosebirile** existente între “standarde” (utilizate pentru acreditare) și “standarde de referință” (utilizate pentru asigurarea calității). În plus, formula “standarde de referință” este pleonastică. Este recomandată **înlocuirea lor cu “standarde minime”** și, respectiv, “**standarde optimale**”.
- Prevederile legii ar fi trebuit corelate cu legislația și structurile pre-existente în România pentru evaluarea conformității (→ “**infrastructura calității**”)

BIBLIOGRAFIE

www.ndragulanescu.ro

- DRĂGULĂNESCU, Nicolae ș.a. - *“Managementul calității serviciilor”*, Ed AGIR, 2003, 274 pag.
- DRĂGULĂNESCU, Nicolae ș.a. - *„Impactul transpunerii sistemului calității din Uniunea Europeană în anumite sectoare industriale din România”*, Institutul European din România, 2002, 186 pag.
- DRĂGULĂNESCU, Nicolae - *Standarde pentru evaluarea calității în învățământul superior din România*
(<http://www.calisro.ro/Documentatie/GhidCalitate/StandardeEvalCalit.doc>)
- DRĂGULĂNESCU, Nicolae - *Ghid de bune practici pentru legătura dintre universitate și mediul economic*
(<http://www.calisro.ro/Documentatie/GhidCalitate/GhidBunePractici.doc>)
- DRĂGULĂNESCU, Nicolae – *De la calitatea controlată la calitatea totală*
Ed.Alternative, 1996, București, 280 pag
- DRĂGULĂNESCU, Nicolae, CIUREA S. – *Managementul calității totale*, Ed.Economica, 1995, București
- The ISO Survey – 2006 ; www.iso.org

**VĂ MULȚUMESC
PENTRU
ATENȚIE !**

Întrebări ?