

## Abordarea riscului într-un SMI (sistem de management integrat) calitate-mediu

- **Cadru general**

Schimbările din edițiile 2015 ale standardelor ISO 9001 și ISO 14001 presupune o structură identică, un text de bază identic, precum și un set de 21 de termeni și definiții de baza comune pentru toate standardele pentru sistemele de management.

În menținerea sistemelor de management integrat calitate-mediu și efectuarea tranziției la noile standarde ISO 9001:2015 și ISO 14001:2015, un rol primordial îl constituie abordarea gândirii bazate pe risc în toate etapele activității/proceselor.

Pentru organizațiile care lucrează deja în spiritul ISO 9001: 2008 și ISO 14001:2004, trecerea la noile ediții ar trebui să se dovedească relativ simplă.

Pentru acele organizații ale căror activități sunt doar conforme cu cerințele ISO 9001:2008 și ISO 14001:2004 la nivelul de bază, va fi necesar să se abordeze problema culturii actuale a organizației.

Introducerea clauzelor noi (4.1 și 4.2) referitoare la contextul organizației, impune organizațiilor să identifice în mod explicit orice probleme interne și externe care pot avea impact asupra abilității sistemului de management al calității de a livra rezultatele scontate. În același timp, trebuie să se înțeleagă nevoile și așteptările relevante ale "părților interesate relevante".

Organizațiile trebuie să dovedească că au determinat, luat în considerare și acolo unde este necesar au întreprins măsurile necesare pentru a aborda orice riscuri sau oportunități care pot avea un impact (pozitiv sau negativ) asupra capacității sistemului de management de a realiza rezultate dorite sau care ar putea avea un impact asupra satisfacției clienților organizației sau asupra mediului.

În ISO 14001:2015 se adaugă conceptul de "**perspectivă a ciclului de viață**", care impune organizației să stabilească controale care să asigure că cerințele de mediu sunt luate în considerare în cadrul procesului de proiectare pentru: dezvoltarea, livrarea, utilizarea și tratarea produselor și serviciilor sale **la sfârșitul duratei de viață**, dar și să comunice cerințele de mediu relevante care se referă la furnizori și contractori, precum și să furnizeze

informații despre impactul potențial asupra mediului în timpul livrării produselor sau serviciilor, în timpul utilizării și tratării produsului la **sfârșitul duratei de viață a acestuia**.

Riscul pentru mediu admite faptul că activitățile unei organizații pot genera anumite forme de modificare a mediului: flora și fauna, sănătatea și bunăstarea economică a oamenilor, bunăstarea socială aer și sol, energia și clima.

- **Ce este riscul?**

**Riscul** - reprezintă incertitudinea privind îndeplinirea obiectivelor propuse/rezultatelor dorite, privit ca o combinație între probabilitate și impact.

**Riscul inerent** este riscul la care organizația este expusă, înainte să se fi luat măsuri de atenuare a lui.

**Riscul rezidual** este riscul ce rămâne după ce s-au pus în operă măsurile de atenuare a riscurilor identificate.

**Impactul** reprezintă consecința (efectul) asupra rezultatelor (obiectivelor) dacă riscul s-ar materializa.

**Toleranța la risc** reprezintă „cantitatea” de risc pe care organizația este pregătită să o tolereze sau la care este dispusă să se expună la un moment dat.

- **Clarificarea obiectivelor**

Premisa pentru identificarea și definirea riscurilor într-o organizație constă în existența unui sistem de obiective clar definite de către toate compartimentele de specialitate.

Organizațiile se confruntă zilnic cu riscuri provenite din zone variate și din diferite domenii, cum ar fi: domeniul operațional, financiar, al resurselor umane, al calității și al mediului. Obiectivele în domeniul calitate-mediu care se regăsesc în strategia organizației trebuie să fie corelate cu activitățile desfășurate în cadrul fiecărui compartiment de specialitate și trebuie completate cu riscurile asociate acestora.

- **Identificarea riscurilor**

Riscurile trebuie identificate la orice nivel unde se sesizează că există consecințe asupra atingerii obiectivelor și pot fi luate măsuri specifice de soluționare a problemelor ridicate de riscuri.

Identificarea inițială a riscurilor trebuie să pornească de la:

- elaborarea listei proceselor și activităților desfășurate în organizație
- definirea obiectivelor generale și specifice
- identificarea riscurilor pentru fiecare proces sau activitate
- identificarea problemelor care au apărut și se pot repeta în viitor
- identificarea cauzelor care generează probleme

Formarea abilităților de a identifica riscuri este o problemă de exercițiu. În general, suntem obișnuiți să le identificăm după ce s-au produs, atunci când, prin analize, încercăm să aflăm care sunt cauzele pentru care am fost puși în fața unui eșec.

Există o cauză (situație, circumstanță) pentru fiecare risc și există un efect (consecință) al acestuia numai dacă riscul se materializează. De aceea identificarea oricărui risc trebuie corelată cu cauza și efectul asupra obiectivului respectivei organizații.

Chiar dacă obiectivele unor organizații sunt aceleași, riscurile nu se definesc la fel, deoarece ele depind de circumstanțele concrete din fiecare organizație.

- **Evaluarea riscurilor**

Scopul evaluării riscurilor este de a stabili o ierarhie a acestora la nivelul compartimentelor de specialitate.

Evaluarea riscurilor este un proces de evaluare a consecințelor materializării riscului sau un proces de evaluare a expunerii la risc.

Probabilitatea de materializare a riscului și impactul se estimează cu o scală de 5 trepte.

Evaluarea riscurilor nu este un demers unic, ea trebuie revizuită, oricând este cazul. În marea majoritate a cazurilor, se recomandă refacerea, evaluării riscurilor la intervale de timp regulate, stabilite în funcție de natura pericolelor și de amploarea modificărilor care pot interveni în procesele organizației.

În urma evaluării riscurilor se vor adopta dispoziții care să permită programarea, organizarea, urmărirea și controlul măsurilor de prevenire și protecție pentru verificarea eficacității lor.

- **Tratarea riscurilor**

Tratarea riscurilor constă în luarea de măsuri pentru a menține riscul în limite acceptabile (tolerabile). Măsurile de diminuare a riscurilor se stabilesc pornind de la cauze și nu de la riscuri sau impact.

Opțiunea tratării riscurilor constă în faptul că în timp ce organizația va continua să desfășoare activitățile care generează riscuri, aceasta ia măsuri pentru a menține riscurile în limite acceptabile (tolerabile).

- **Implementarea măsurilor de control și de urmărire a riscului**

În această etapă se monitorizează implementarea măsurilor, se evaluează efectul măsurilor implementate asupra riscurilor, se reconsideră măsurile luate în cazul în care acestea nu au ameliorat riscurile.

Responsabilii cu monitorizarea implementării măsurilor de control elaborează informații/rapoarte periodice, cu privire la stadiul implementării acțiunilor și măsurilor de control, pe care le prezintă conducătorului organizației.

- **Revizuirea și raportarea riscurilor**

Procesele de revizuire trebuie puse în aplicare pentru a analiza dacă:

- riscurile persistă;

- au apărut riscuri noi;
- impactul și probabilitatea riscurilor au suferit modificări;
- măsurile implementate sunt eficiente.

Rezultatele revizuirilor trebuie raportate pentru a se asigura monitorizarea continuă a situației riscurilor și pentru a se sesiza schimbările majore care impun modificarea priorităților.