

Gândirea bazată pe risc, una dintre principalele schimbări ale revizuirii ISO 9001:2015

Generalități

Pentru a putea face tranziția la **ISO 9001:2015**, organizațiile trebuie să își identifice riscurile de business pe baza contextului organizațional.

Primul pas ce trebuie realizat după identificarea contextului specific este identificarea riscurilor și analiza lor.

De exemplu, în analiza riscurilor specifice ISO 9001:2015 ar trebui să se identifice următoarele riscuri:

- Neatingerea nivelului dorit al satisfacției clienților;
- Creșterea numărului de produse defecte;
- Apariția unui număr mare de reclamații din partea clienților/furnizorilor;
- Neîndeplinirea cerințelor contractuale privind serviciile/produsele organizației conform specificațiilor clienților;
- Neîncadrarea în parametrii de performanță a serviciilor/produselor organizației.

ISO 9001:2015 definește riscul ca efect al incertitudinii asupra unui rezultat așteptat. Cu alte cuvinte, riscul este despre ceva ce s-ar putea întâmpla și despre ce efect ar avea acest fapt, efectul fiind o deviere de la rezultatul așteptat (deviere pozitivă sau negativă).

Riscul este în mod obișnuit înțeles ca având numai consecințe negative, totuși efectele riscului pot fi atât negative, cât și pozitive.

Riscul este inerent în toate aspectele unui sistem de management al calității. Există riscuri în toate sistemele, procesele și funcțiile, dar nu toate procesele unui sistem de management al calității reprezintă același nivel de risc. Unele necesită o planificare și controale mai atente decât altele. Dacă organizația ia în considerare riscurile, probabilitatea atingerii obiectivelor stabilite este mult îmbunătățită.

Gândirea bazată pe risc este folosită pentru a descrie modul în care ISO 9001:2015 abordează problema riscurilor.

Deși riscurile și oportunitățile trebuie să fie determinate și abordate, în ISO 9001:2015 nu există o cerință pentru gestionarea completă a riscurilor, ci doar pentru identificarea riscurilor și oportunităților și a deciziilor cu privire la măsurile care trebuie întreprinse.

Ce înseamnă gândirea bazată pe risc?

- Gândirea bazată pe risc este ceva ce noi toți facem automat și adesea subconștient pentru a obține cele mai bune rezultate;

- Gândirea bazată pe risc ne asigură că riscul este luat de la început în calcul și reluat apoi în timp;
- Gândirea bazată pe risc ne oferă siguranța că riscurile (riscurile referitoare la produse, la servicii sau la satisfacția clientului) sunt identificate, analizate și controlate pe parcursul proiectării și utilizării sistemului de management al calității.

Unde este abordat riscul în ISO 9001:2015?

ISO 9001:2015 folosește gândirea bazată pe risc în următoarele parti:

- **Introducere** - se explică conceptul de gândire bazată pe riscuri;
- **Clauza 4** – se cere organizației ca atunci când își determină procesele SMC să abordeze riscurile și oportunitățile așa cum au fost ele determinate în clauza 6.1;
- **Clauza 5** – managementul de vârf trebuie să:
 - adopte un stil de management proactiv, să conceapă și să implementeze măsuri susceptibile de a atenua manifestarea riscurilor;
 - promoveze conștientizarea gândirii bazate pe risc;
 - determine riscurile care pot afecta conformitatea produselor/serviciilor și satisfacția clienților.
- **Clauza 6** – se cere organizației să identifice riscurile și oportunitățile legate de performanța SMC și să ia măsurile corespunzătoare pentru a le aborda;
- **Clauza 7** – se cere organizației să determine și să furnizeze resursele necesare;
- **Clauza 8** – se cere organizației să își gestioneze procesele operaționale pentru a satisface cerințele pentru livrarea produselor și serviciilor și să implementeze acțiunile stabilite pentru abordarea riscurilor determinate;
- **Clauza 9** – se cere organizației să monitorizeze, să evalueze, să analizeze și să evalueze eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a aborda riscurile și oportunitățile;
- **Clauza 10** – se cere organizației să corecteze, să prevină sau să reducă efectele nedorite, să îmbunătățească sistemul de management al calității și să actualizeze riscurile și oportunitățile.

De ce să folosim gândirea bazată pe risc?

- Creează o bază puternică de cunoștințe
- Îmbunătățește modul de conducere
- Stabilește o cultură proactivă de îmbunătățire
- Ajută la îndeplinirea conformării cu legislația
- Asigură atingerea calității produselor și serviciilor
- Îmbunătățește încrederea și satisfacția clientului

Cum să utilizăm abordarea bazată pe risc?

- Identificând riscurile și oportunitățile în funcție de context;
- Analizând și prioritizând riscurile și oportunitățile (*ce este acceptabil sau ce nu?, care sunt avantajele și dezavantajele unui proces față de altul?*);
- Planificând acțiunile pentru abordarea riscurilor (*stabilind cum se evită, elimină sau reduce riscul*);
- Implementând planul de măsuri (*acționând*);
- Verificând eficiența acțiunilor;
- Învățând din experiență și îmbunătățind

Concluzii

Gandirea bazată pe risc este o abordare care:

- presupune identificarea, tratarea și controlul riscurilor
- crește probabilitatea atingerii obiectivelor
- reduce probabilitatea rezultatelor negative
- face ca prevenirea să devină un obicei

Pentru ca o afacere să prospere, trebuie să identifice într-o anumită manieră ce riscuri are și cum o pot afecta.

Bibliografie

1. "Risks" in ISO 9001:2015
2. <http://isc-worldwide.com/iso-9001-2015-update-risk-based-thinking/>