

GANDIREA BAZATA PE RISC IN ISO 9001:2015

Scopul acestui document

- De a explica gandirea bazata pe risc conform ISO 9001
- De a se adresa perceptiilor si ingrijorarilor conform carora gandirea bazata pe risc *inlocuieste* abordarea procesuala.
- De a se adresa ingrijorarilor conform carora actiunea preventiva a fost eliminata din ISO 9001
- De a explica in termeni simpli fiecare componenta a gandirii bazate pe risc.

Ce este gandirea bazata pe risc?

Una dintre schimbarile cheie din revizia ISO 9001 pe 2015 este de a stabili o abordare sistematica in ceea ce priveste considerarea riscului, mai degraba decat tratarea “actiunilor preventive” ca o componenta separata a sistemului de management al calitatii.

Riscul este inerent in toate aspectele sistemului de management al calitatii. Exista riscuri in toate sistemele, procesele si functiile. Gandirea bazata pe risc creaza cadrul ca aceste riscuri sa fie identificate, luate in considerare si controlate prin proiectarea si utilizarea sistemului de management al calitatii.

In editiile anterioare ale ISO 9001, a existat o clauza separata aferenta actiunii preventive. Prin utilizarea gandirii bazate pe risc luarea in considerare a riscului este integrata in intreg sistemul, iar actiunile preventive au devenit parte integranta a gandirii bazate pe risc. Actiunile de prevenire sau reducere a efectelor nedorite prin identificarea timpurie si prin actiuni adecvate, devin proactive mai degraba decat reactive.

Gandirea bazata pe risc este ceva ce noi toti facem in mod automat in viata de zi cu zi.

Exemplu: Daca dorim sa traversam o strada verificam intai traficul. Nu ne vom arunca in fata unei masini in miscare.

Gandirea bazata pe risc a existat intotdeauna in ISO 9001 – aceasta revizie doar o integreaza in intregul sistem de management.

In ISO 9001:2015 gandirea bazata pe risc trebuie sa fie considerata de la inceputul proiectarii sistemului si pe parcursul implementarii si aplicarii acestuia, facand actiunea preventiva parte inerenta a planificarii, operarii, analizei si evaluarii activitatilor.

Gandirea bazata pe risc este deja parte a abordarii procesuale.

Nu toate procesele unui sistem de management al calitatii reprezinta acelasi nivel de risc in termenii abilitatii organizatiei de a-si atinge obiectivele. Unele necesita o planificare si controale mai atente si mai formale decat altele.

Exemplu: Pentru a traversa strada pot sa merg direct sau pot sa folosesc pasarela. Varianta pe care o voi alege va fi determinata prin luarea in considerare a riscurilor.

Riscul este in mod obisnuit inteles ca avand numai consecinte negative; totusi efectele riscului pot fi atat negative cat si pozitive.

In ISO 9001:2015 riscurile si oportunitatile sunt adesea citate impreuna. Oportunitatea nu reprezinta neaparat partea pozitiva a riscului. O oportunitate este un set de circumstante care fac posibila realizarea unui lucru. A profita sau a nu profita de o oportunitate prezinta diferite nivele de risc.

Exemplu:

Daca traversez strada direct voi ajunge pe cealalta parte mai repede, dar daca profit de aceasta oportunitate exista un risc crescut de a fi accidentat de masinile in miscare.

Gandirea bazata pe risc ia in considerare ambele situatii curente si posibilitatile de schimbare.

Analiza acestei situatii arata oportunitati de imbunatatire:

- *Un pasaj subteran care duce direct pe partea cealalta a drumului*
- *Lumini de trafic pietonal, sau*
- *Devierea drumului astfel incat zona sa nu aiba trafic*

Unde se face referire la risc in ISO 9001:2015?

Conceptul de gandire bazata pe risc este explicat atat in partea introductiva a lui ISO 9001:2015 cat si in anexa la acesta.

ISO 9001:2015 foloseste gandirea bazata pe risc in urmatoarele parti:

Introducere – explicarea conceptului gandirii bazate pe risc.

Clauza 4 – i se cere organizatiei ca atunci cand determina procesele SMC sa abordeze riscurile si oportunitatile asa cum au fost ele determinate conform clauzei 6.1

Clauza 5 – managementul de varf trebuie sa:

- promoveze constientizarea gandirii bazate pe risc
- sa se asigure ca sunt determinate si sa abordate riscurile si oportunitatile care pot influenta conformitatea produselor/serviciilor si capabilitatea de a creste satisfactia clientului

Clauza 6 – organizatiei i se cere sa determine riscurile si oportunitatile legate de performanta SMC si sa intreprinda actiunile adecvate pentru a le aborda.

Clauza 7 – organizatiei i se cere sa determine si sa furnizeze resursele necesare (riscul este implicit oricand se mentioneaza cuvintele “potrivit” sau “adecvat”)

Clauza 8 – organizatiei i se cere sa isi gestioneze procesele operationale pentru a satisface cerintele pentru livrarea produselor si serviciilor si sa implementeze actiunile stabilite pentru abordarea riscurilor determinate (riscul este implicit oricand se mentioneaza cuvintele “potrivit” sau “adecvat”)

Clauza 9 organizatiei i se cere sa monitorizeze, sa masoare, sa analizeze si sa evalueze eficacitatea actiunilor intreprinse pentru abordarea riscurilor si oportunitatilor.

Clauza 10 – organizatiei i se cere sa corecteze, previna sau sa reduca efectele nedorite si sa imbunatateasca performanta si eficacitatea SMC si sa determine daca exista necesitati sau oportunitati care trebuie tratate ca parte a imbunatatirii continue.

De ce sa folosim gandirea bazata pe risc?

Prin considerarea riscului in tot ansamblul sistemului si proceselor probabilitatea indeplinirii obiectivelor propuse este imbunatatita, randamentul este mai consistent si clientii pot fi increzatori ca vor primi produsul sau serviciul dorit.

Gandirea bazata pe risc:

- imbunatateste modul de conducere
- stabileste o cultura proactiva de imbunatatire
- ajuta la indeplinirea conformarii cu legislatia
- asigura atingerea calitatii produselor si serviciilor

- îmbunătățește încrederea și satisfacția clientului

Companiile de succes încorporează intuitiv gândirea bazată pe risc.

Cum fac asta?

Utilizarea gândirii bazate pe risc la proiectarea, implementarea și menținerea SMC și a proceselor aferente.

Identificați care sunt riscurile în funcție de contextul organizației

Exemplu:

Dacă traversez o stradă aglomerată cu multe mașini în mișcare riscurile nu sunt similare cu situația în care traversez o stradă mică circulată de foarte puține mașini. Este de asemenea necesar să luăm în considerare și alte lucruri cum ar fi vremea, vizibilitatea, mobilitatea personală și obiective personale specifice.

Înțelegerea riscurilor

Ce este acceptabil, ce este inacceptabil? Ce avantaje sau dezavantaje sunt pentru fiecare proces?

Exemplu:

Obiectiv: Trebuie să traversez în siguranță strada pentru a ajunge la o întâlnire la ora fixă.

- *Este inacceptabil să fii ranit.*
- *Este inacceptabil să întârzie.*

Atingerea țintei mele mai rapid trebuie pusă în balanță cu posibilitatea de a mă răni. Este mai important să ajung la întâlnire neranit decât să ajung la întâlnire la timp.

Poate fi acceptabil să întârzie momentul în care ajung pe cealaltă parte a străzii prin utilizarea unei pasarele pietonale dacă posibilitatea de a fi ranit prin traversare directă este mare.

Analizez situația. Pasarela pietonală este la 200 de metri distanță și acest lucru va mari timpul necesar pentru a ajunge la întâlnire. Vremea este bună, vizibilitatea este bună și pot vedea că strada nu este aglomerată în acest moment.

Decid că traversarea directă a străzii implică un nivel acceptabil redus de ranire și mă ajută să ajung la timp.

Planificarea acțiunilor pentru a aborda riscurile

Cum pot evita sau elimina riscul? Cum pot diminua riscurile?

Exemplu: As putea elimina riscul de a fi ranit de o mașină dacă utilizez pasarela pietonală dar am decis deja că riscul de a traversa strada direct este unul acceptabil.

Acum planific cum să reduc posibilitatea sau impactul rănirii. Nu mă pot aștepta să controlez impactul unei mașini care ar putea să mă lovească. Pot reduce probabilitatea de a fi ranit de o mașină.

Planific să traversez la acel moment când nu trec mașini și astfel reduc probabilitatea de a se produce un accident. De asemenea planific să traversez strada printr-un loc unde am vizibilitate bună.

Implementarea planului – acționează

Exemplu:

Merg la marginea drumului, verific dacă nu există obstacole în traversare. Verific dacă trec mașini. Continui să mă uit după mașini în timp ce traversez.

Verific eficacitatea actiunii – *functioneaza?*

Exemplu:

Ajung pe partea cealalta a drumului neranit si la timp: acest plan a functionat si efectele nedorite au fost evitate.

Invat din experienta – *imbunatatire*

Exemplu:

Repet planul timp de cateva zile, in momente diferite si in conditii meteo diferite.

Acest lucru imi ofera datele de a intelege contextul schimbator (timpul, vremea, numarul de masini) care afecteaza direct eficacitatea planului si creste probabilitatea ca eu sa nu imi ating obiectivele (de a ajunge la timp si de a evita sa fiu ranit).

Experienta ma invata ca traversarea strazii in anumite momente ale zilei este foarte dificila deoarece sunt prea multe masini. Pentru a limita riscul imi revizuiesc si imbunatatesc procesul prin utilizarea pasarelei pietonale in aceste momente.

Continui sa analizez eficacitatea proceselor si le revizuiesc in momentul in care contextul se schimba.

De asemenea continui sa iau in considerare oportunitatile inovative:

- *Pot schimba locul de intalnire astfel incat sa nu mai fiu nevoit sa traversez strada?*
- *Pot schimba ora de intalnire astfel incat sa traversez strada atunci cand este mai libera?*
- *Putem face intalnirea virtual?*

Concluzie

Gandirea bazata pe risc:

- Nu este noua
- Este ceva ce se practica deja
- Este in desfasurare
- Permite o mai buna cunoastere a riscurilor si imbunatateste pregatirea
- Creste probabilitatea de a atinge obiectivele
- Reduce probabilitatea rezultatelor negative
- Transforma prevenirea intr-un obicei

Alte documente utile

ISO 31000:2009 Managementul riscului – Principii si ghiduri

ISO 31010:2010 Managementul riscului – Tehnici de evaluarea a riscului

PD ISO/TR 31004:2013 Managementul riscului – Ghid de implementare a ISO 31000