

ESTE OARE CERTIFICAREA ISO O CERINȚĂ A UNIUNII EUROPENE?

Maria GHEORGHÎĂ

Universitatea Tehnică a Moldovei

In today's competitive business environment, effective management systems are indispensable. Companies want to be confident that they are doing business with an organization that can deliver goods and services in a timely manner and that meet their needs. ISO 9001 provides a framework and systematic approach to managing business processes to produce a product/service that conforms to customer expectations. For customers, the certification of suppliers to ISO standards means that they can be assured that the development of their products and services are compliant to reference documents that are globally accepted. This, of course, means that customers and suppliers are able to compete in markets around the world.

Astăzi foarte mult se vorbește despre faptul cum că certificatul ISO ar deschide undă verde pentru întreprinderile moldovenești de a exporta produsele sau mărfurile lor în Uniunea Europeană. Logic apare întrebarea: „Este oare deținerea certificatului ISO o cerință obligatorie a Uniunii Europene față de exportatori?”

Pentru a da un răspuns argumentat la această întrebare am consultat directivele Uniunii Europene și am constatat că nu există o directivă care să stipuleze necesitatea ca întreprinderile autohtone sau din alte țări să posede obligatoriu un certificat care ar confirma prezența unui sistem de management al calității conform cu ISO 9001:2000 sau ISO 22000 pentru a avea posibilitatea de a exporta în UE. Cu toate acestea, dorim să menționăm că legislația unor țări europene privind producția de alimente prevede (deocamdată, cu statut de recomandare) aplicarea în toate unitățile, implicate în producția, transportarea, depozitarea și servirea alimentelor, a principiilor sistemului de asigurare a calității igienice bazat pe evaluarea și prevenirea riscurilor, înaintând aceste cerințe și către producătorii din exteriorul țării care efectuează export de alimente. Directiva Consiliului Comunității Europene nr.93/43/EEC privind igiena produselor alimentare și procedurile pentru verificarea conformității cu aceste reguli, din 14 iunie 1993, specifică prin articolul 3 faptul că producătorii din domeniul alimentar vor identifica pașii din activitățile lor, care sunt critici pentru asigurarea inofensivității alimentelor, vor asigura identificarea, implementarea, aplicarea și trecerea în revistă a procedurilor adecvate privind siguranța produselor pe baza principiilor HACCP. Directiva, de asemenea, specifică faptul că, pentru a asigura implementarea regulilor de igienă generale pentru produsele alimentare și a ghidurilor de bună practică în domeniul igienei, vor fi aplicate și standardele de calitate ISO 9000. Comisia Codex Alimentarius FAO/ WHO a publicat în 1997 textele de bază privind igiena alimentelor: Codul de practici Internațional recomandat, precum și Principiile de bază privind Igiena Alimentelor într-o formă compactă, revizuită, și în anexe (p.37-47) descrie atât sistemul HACCP, cât și ghidul de aplicare, ghid care este utilizat de numeroase țări ca bază pentru reglementările legate de siguranța alimentelor.

Menționez aici că de multe ori, aflându-mă la întreprinderile autohtone în calitate de consultant, am fost martorul când clienții străini, care doreau să inițieze o colaborare cu întreprinderile autohtone, prima întrebare pe care o puneau managementului de vârf se referea la faptul dacă întreprinderea deține un certificat ISO pentru sistemul de calitate. Deci, existența la întreprindere a unui sistem de calitate, certificat conform prevederilor ISO 9001, actualmente este cerut de piață. Și nu întâmplător, deoarece deținerea certificatului confirmă că întreprinderea are capacitatea de a-și onora cu strictețe toate angajamentele asumate, aceasta fiind o formă prin care întreprinderea confirmă bunele practici existente în interiorul său și care îi asigură dezvoltarea continuă.

Elaborarea, implementarea, certificarea și menținerea în bună funcționare a unui sistem de management al calității conform prevederilor standardului internațional ISO 9001 oferă întreprinderii două avantaje majore:

- dă încredere părților terțe (clienților, furnizorilor, partenerilor etc.) că ceea ce declară întreprinderea respectă cu strictețe;
- toate activitățile interne ale întreprinderii sunt gestionate eficiente, iar organizarea internă creează un cadru adecvat de realizare a produselor competitive.

Însă, aceste avantaje se fac manifeste numai atunci când certificarea ISO 9001 se obține într-adevăr ca o confirmare a bunelor practici existente la întreprindere.

Astfel, nu deținerea certificatului ISO reprezintă un avantaj pentru efectuarea exportului în UE, ci ceea ce presupune această certificare, adică existența *de facto* la întreprindere a unui management competitiv aplicat în interiorul întreprinderii, indiferent de dimensiunile sau domeniul de activitate al acesteia. Spre regret, încă nu toate întreprinderile autohtone conștientizează că important este nu faptul că pot aplica pe ambalaj sau că pot prezenta terților un document (un certificat eliberat de către un organism internațional), important este să demonstreze că întreprinderea este suficient orientată către client, că are un mod de lucru și de organizare internă prin care se asigură un nivel înalt de competitivitate atât pe piața internă, cât și pe cea externă. Practica deja a demonstrat că o întreprindere are succese (devine competitivă) doar în cazul în care reușește să-și dezvolte relații de încredere cu clienții, adică să fie orientată către client. Anume aceasta prevede un sistem de management al calității creat, implementat și certificat conform prevederilor standardului internațional ISO 9001. Certificarea în cazul dat confirmă că orientarea către client este orientarea către calitate.

Actualmente, în Republica Moldova multe întreprinderi au implementat sau sunt la faza de implementare a sistemului de management al calității conform prevederilor standardului internațional ISO 9001 sau ISO 22000. Implementarea unui sistem de management al calității este un proces care produce schimbări în întreg ansamblul sistemului general de management al organizației. Practic se remodelează toate subsistemele sistemului de management: subsistemul organizațional, subsistemul informațional, subsistemul decizional, precum și cel metodologic-managerial. Remodelarea acestor subsisteme implică efectuarea anumitor îmbunătățiri, care în cele din urmă ajută întreprinderea să fie mai eficientă în realizarea scopurilor sale.

Modelarea (crearea) sistemului de management al calității presupune acceptarea direcțiilor prevăzute de standardul internațional ISO 9001, precum și a celorlalte standarde asociate din familia ISO. Standardul ISO 9001 înaintea doar anumite cerințe pe care întreprinderea trebuie să le îndeplinească pentru a asigura orientarea către calitate, dar nu înaintea reguli de elaborare a sistemului de management al calității sau careva modele. Fiecare întreprindere își modelează sistemul așa cum găsește de cuviință, dar cert este că acesta trebuie să corespundă direcțiilor prevăzute de standard. Iată de ce este importantă implicarea echipei manageriale la elaborarea sistemului de management al calității de comun cu echipa de consultanți. Existența unui sistem de management al calității poate fi confirmată prin „documentația sistemului de management al calității” și prin furnizarea de suficiente dovezi că normele stabilite sunt aplicate corespunzător. În urma analizei modului în care fiecare cerință a standardului ISO 9001:2000 poate fi respectată de întreprindere, echipa managerială, de comun cu consultanții, va stabili lista normelor de bună practică, precum și cele care se vor documenta, formând așa-numita „documentație a sistemului de management al calității” – Manualul calității, procedurile calității, fișe de post, instrucțiuni specifice etc. De asemenea, se vor stabili dovezile de bună practică, care vor fi sub formă de înregistrări sau vor fi vizibile direct în spațiile unde se produc (Fig.1).

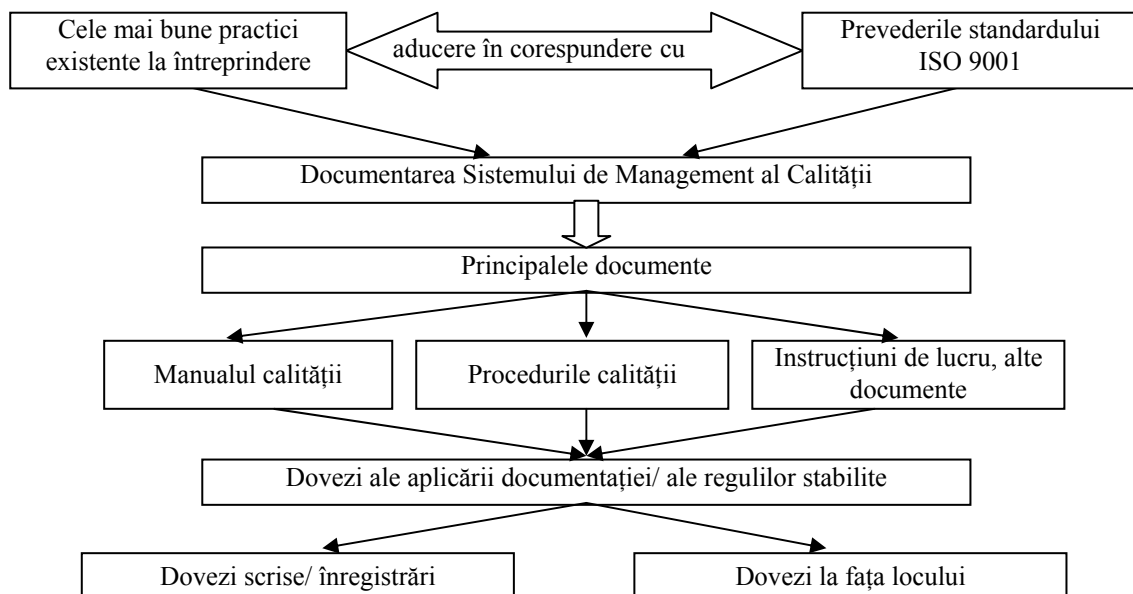


Fig.1. Model de documentare a unui sistem de management al calității.

Pentru ca sistemul de management al calității să asigure o îmbunătățire reală, este necesar ca acesta să se realizeze prin prisma organizării procesuale a întreprinderii, dar ținându-se cont de abordarea managementului ca sistem. Abordarea creării sistemului de management al calității din perspectiva organizării procesuale presupune considerarea activității întreprinderii, din punct de vedere organizatoric, ca fiind alcătuită dintr-o serie de procese de muncă necesare realizării ansamblului de obiective ale acesteia. Abordarea procesuală presupune identificarea, gruparea și ierarhizarea tuturor proceselor întreprinderii, din punctul de vedere al complexității, naturii și amplitudinii obiectivelor urmărite, în:

- ✓ procese de nivel strategic, care vizează atât obiectivele fundamentale ale întreprinderii, cât și cele strategice;
- ✓ procese de nivel tactic, care vizează obiective primare și obiective specifice;
- ✓ procese de nivel operațional, care vizează obiectivele individuale (Fig.2).

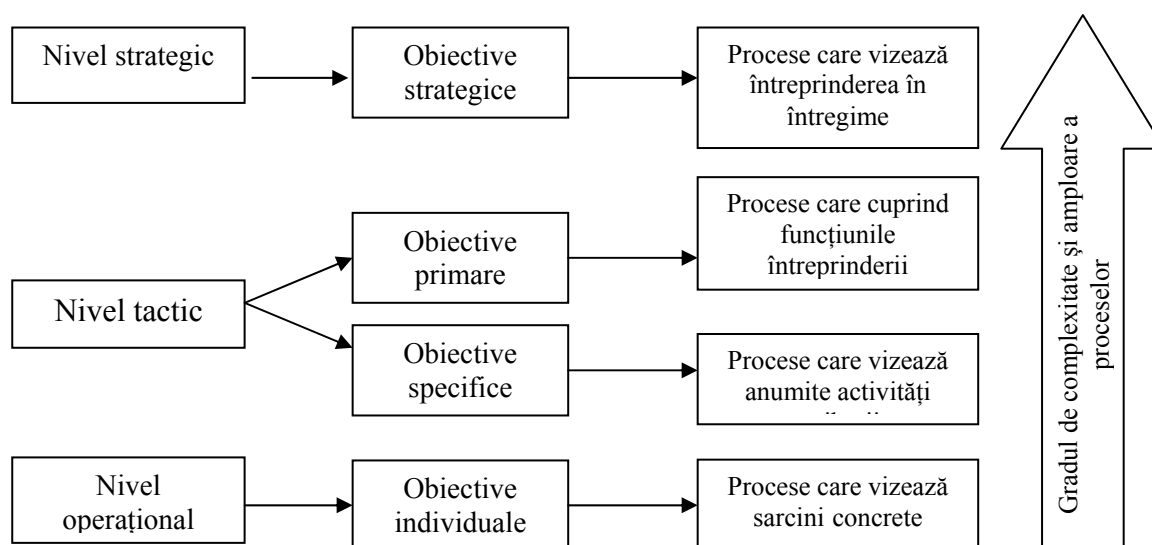


Fig.2. Gruparea și ierarhizarea proceselor întreprinderii.

Ansamblul de procese ale întreprinderii este destul de vast și cuprinde, în primul rând, procesele care vizează întreprinderea în întregime (procesele de planificare strategică) și procesele care vizează funcțiunile întreprinderii (funcțiunea de cercetare-proiectare, comercială, de producție, financiar-contabilă, de personal). Aceste procese contribuie la realizarea obiectivelor strategice și a celor primare. Ansamblul proceselor omogene sau înrudite ce concurează nemijlocit la realizarea aceluiași obiective specifice unei funcțiuni vizează anumite activități: spre exemplu, activitatea de marketing, aprovizionare, desfacere, depozitare și transport din cadrul funcțiunii comerciale. Procesele de muncă exact conturate, care se exercită periodic și continuu și implică cunoștințe specializate, se divizează în sarcini (cercetarea pieței, stabilirea și aplicarea politicilor de promovare, de produs, de preț și plasare – toate ca procese ale activității de marketing).

Luând în considerație multitudinea de procese și gradul lor de complexitate și ierarhizare, logic apare necesitatea ca documentația sistemului de management al calității din cadrul unei întreprinderi să fie și ea ierarhizată în felul următor:

✓ *manualul calității* – o declarație a politicii în ceea ce privește calitatea, obiectivele calității, organigrama ierarhică etc.;

✓ *proceduri generale* (de sistem) – procedurile documentate cerute în mod explicit de standardul ISO 9001 (Controlul documentelor; Controlul înregistrărilor; Auditul intern al calității; Control produsului neconform; Acțiuni corective; Acțiuni preventive);

✓ *proceduri de proces* – proceduri care descriu funcțiunile întreprinderii;

✓ *instrucțiuni de lucru* – descriu diferite activități;

✓ *fișe de post* – conțin responsabilitățile și obligațiunile referitoare la sarcini concrete de lucru.

Fiecare întreprindere este liberă să decidă de câte proceduri și instrucțiuni de lucru are nevoie să elaboreze pentru a documenta sistemul de management al calității, obligatoriu urmând să fie elaborate doar șase proceduri generale prevăzute de standard.

Deoarece o procedura documentată este un document care prezintă practicile de bună efectuare și de control al unui proces sau activități, se recomandă ca ea să fie alcătuită din trei părți:

1) *text* – prezintă criteriile sau metodele de operare și control al procesului sau activității care face subiectul procedurii documentate;

2) *scheme* – au ca scop lămurirea concentrată și simplificată a unei probleme, având doar rol informativ, de înțelegere a unui subiect legat de sistemul de management;

3) *formulare* – anumite forme tipizate în care se efectuează înregistrările prin care se confirmă operarea sau controlul procesului descris în procedură.

Pentru ca prevederile unei proceduri să fie ușor de implementat, este necesar ca textul ei să reflecte următoarele:

✓ Scopul și domeniul de aplicare – se prezintă scopul pentru care a fost alcătuită procedura (de ce s-a întocmit acea procedura documentată) și domeniul pentru care aceasta este valabilă;

✓ Definiții, prescurtări, simboluri – sunt prezentate concret acele elemente care concură la înțelegerea procedurii;

✓ Documente de referință – se enumără documentele în raport cu care s-a alcătuit procedura documentată sau acele documente la care se face referire în textul acesteia;

✓ Modul de operare și control al procesului la care se referă – se prezintă concret modul în care se desfășoară și se controlează procesul descris în procedura documentată;

✓ Responsabilitățile – se indică cine este responsabil pentru planificarea, organizarea, coordonarea, efectuarea, controlarea și evaluarea activităților prezentate în procedură;

✓ Formularele pentru înregistrare – se prezintă formularele tipizate pentru înregistrările obligatorii, modul în care se realizează înregistrările care confirmă desfășurarea procesului conform cerințelor stabilite, precum și modul în care sunt ținute înregistrările sub control.

La elaborarea diverselor norme interne este necesar de a fi conștientizat faptul că standardul ISO 9001 prevede doar principalele direcții pe care trebuie să le urmeze o întreprindere pentru a-și modela propriul sistem de management al calității – propriul mod eficient de gestionare a proceselor din cadrul ei. Abordând cerințele ISO 9001 ca direcții pe care trebuie să le urmeze întreprinderea, procesul de modelare a sistemului de management al calității devine un instrument, prin intermediul căruia ultima poate face un salt din punctul de vedere al competenței sale, deoarece se produc efecte pozitive în întreaga întreprindere – la nivel informațional, organizatoric, decizional, uman și metodologic.

De regulă, orice întreprindere selectează și angajează un consultant sau o echipă de consultanți care se preocupă de modelarea sistemului de management al calității și asistă întreprinderea la implementarea lui. Pentru ca sistemului de management al calității să asigure o îmbunătățire reală, este necesar:

- a selecta o echipă de profesioniști în domeniu.

- a implica echipa managerială a întreprinderii în procesul de elaborare (modelare) a sistemului de management al calității.

Spre regret, actualmente nu toți consultanții care se preocupă de acordarea asistenței întreprinderilor la implementarea sistemelor de management al calității înțeleg corect acest lucru. Astăzi pot fi întâlniți „experți” în managementul calității, care au elaborat și aplică unele și aceleași „șabloane” la modelarea sistemului de management al calității, indiferent de întreprindere. Și mai rău este faptul că managementul întreprinderii acceptă aceste „șabloane”, fără a intra prea adânc în esența lor. Deseori, aceste „șabloane” sunt foarte multe la număr și destul de greoi de implementat. Personalul întreprinderii, responsabil de implementare, le percepe ca niște „poveri” suplimentare. În astfel de condiții, implementarea și certificarea sistemului de management al calității devine un act prin care se confirmă că în întreprindere există aceste „șabloanele” și au „furnizat suficiente dovezi”. Ca urmare, întreprinderea care a primit o astfel de consultanță și s-a certificată poate spune că într-un timp destul de scurt și cu resurse modeste a obținut „Certificarea ISO 9001”. Acest certificat, într-adevăr, este obținut *de iure*, dar *de facto* un astfel de sistem practic nu aduce nici un beneficiu întreprinderii. Cu atât mai mult, un astfel de sistem nu va fi de nici un folos întreprinderii pentru a putea face export de mărfuri, deoarece practicile întreprinderii nu sunt orientate către client și către calitate.

Bibliografie:

1. Conținutul unui standard european este determinat doar de cei care contribuie la elaborarea sa // Standardizare, 2006.
2. Certificare ISO 9001, <http://www.ab-consult.ro/certificare-ISO-9001.html>
3. Murariu Cr. De ce e bine să fii certificat ISO - Editor Avocatnet.ro
http://www.avocatnet.ro/content/articles/id_6735/De/ce/e/bine/sa/fii/certificat/ISO.html

Prezentat la 14.07.2008