

### 0.3 Abordare pe bază de proces

#### 0.3.1 Generalități

Acest standard internațional promovează adoptarea unei abordări pe bază de proces atunci când se dezvoltă, se implementează și se îmbunătățește eficacitatea unui sistem de management al calității, pentru a crește satisfacția clienților prin îndeplinirea cerințelor acestora. Cerințele specifice considerate esențiale pentru adoptarea unei abordări pe bază de proces sunt incluse în articolul 4.4.

Înțelegerea și gestionarea proceselor corelate ca un sistem contribuie la eficiența și eficacitatea organizației de a obține rezultatele intenționate. Această abordare permite organizației să țină sub control corelările și interdependențele dintre procesele sistemului, astfel încât să poată fi îmbunătățită performanța globală a organizației.

Abordarea pe bază de proces implică definirea și gestionarea sistematică a proceselor și a interacțiunilor dintre ele, astfel încât să se obțină rezultatele intenționate în conformitate cu politica referitoare la calitate și cu direcția strategică, ale organizației. Managementul proceselor și al sistemului în ansamblul său poate fi realizat utilizând ciclul PDCA (a se vedea 0.3.2) cu o concentrare generală pe gândirea pe bază de risc (a se vedea 0.3.3) care vizează beneficierea de avantaje și oportunități și prevenirea rezultatelor nedorite.

Aplicarea abordării pe bază de proces într-un sistem de management al calității permite:

- a) înțelegerea cerințelor și respectarea consecventă a acestora;
- b) luarea în considerare a proceselor din punct de vedere al valorii adăugate;
- c) realizarea efectivă a performanței proceselor;
- d) îmbunătățirea proceselor pe baza evaluării datelor și informațiilor.

Figura 1 prezintă o reprezentare schematică a unui proces oarecare și arată interacțiunea dintre elementele sale. Punctele de verificare pentru monitorizare și măsurare, care sunt necesare pentru control, sunt specifice fiecărui proces și vor fi diferite în funcție de riscurile asociate.

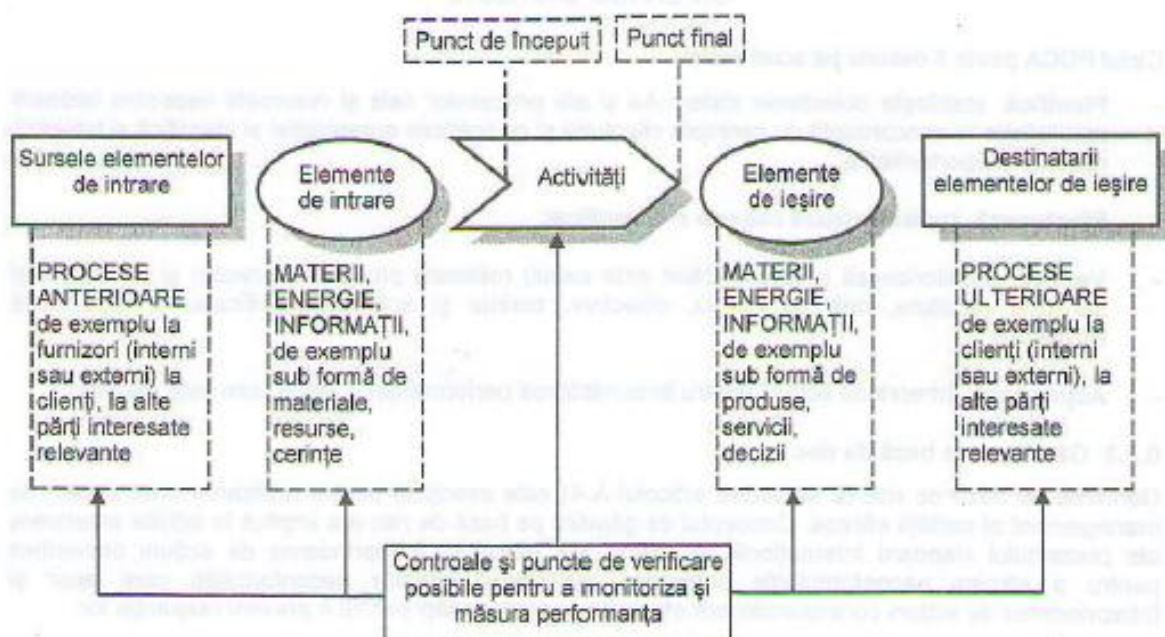
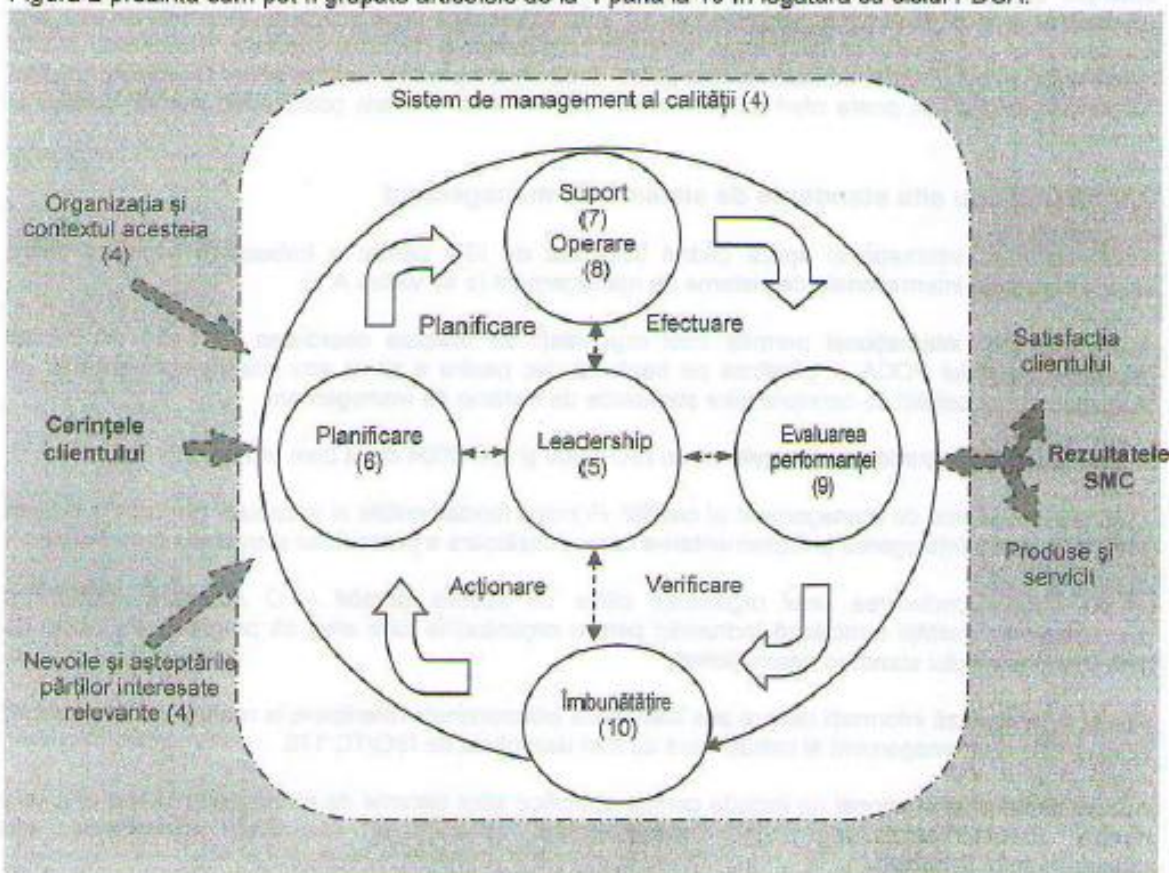


Figura 1 — Reprezentarea schematică a elementelor unui proces

### 0.3.2 Ciclul Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează (PDCA)

Ciclul PDCA poate fi aplicat tuturor proceselor și sistemului de management al calității în ansamblul lui. Figura 2 prezintă cum pot fi grupate articolele de la 4 până la 10 în legătură cu ciclul PDCA.



NOTĂ – Numerele din paranteze se referă la articolele acestui standard internațional.

Figura 2 — Reprezentarea structurii acestui standard internațional în ciclul PDCA



Ciclul PDCA poate fi descris pe scurt astfel:

- **Planifică:** stabilește obiectivele sistemului și ale proceselor sale și resursele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile organizației și identifică și tratează riscurile și oportunitățile;
- **Efectuează:** implementează ceea ce s-a planificat;
- **Verifică:** monitorizează și (atunci când este cazul) măsoară procesele, precum și produsele și serviciile rezultate, față de politici, obiective, cerințe și activități planificate, și raportează rezultatele;
- **Acționează:** întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea performanțelor, după cum este necesar.

### 0.3.3 Gândirea pe bază de risc

Gândirea pe bază de risc (a se vedea articolul A.4) este esențială pentru realizarea unui sistem de management al calității eficace. Conceptul de gândire pe bază de risc era implicit în edițiile anterioare ale prezentului standard internațional incluzând, de exemplu, întreprinderea de acțiuni preventive pentru a elimina neconformitățile potențiale, analizarea oricăror neconformități care apar și întreprinderea de acțiuni corespunzătoare efectelor neconformității pentru a preveni reapariția lor.

Pentru a se conforma cerințelor prezentului standard internațional este necesar ca o organizație să planifice și să implementeze acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților. Tratarea atât a riscurilor cât și a oportunităților stabilește o bază pentru creșterea eficacității sistemului de management al calității, realizarea unor rezultate îmbunătățite și prevenirea efectelor negative.

Oportunitățile pot apare ca urmare a unei situații favorabile obținerii unui rezultat intenționat, de exemplu un ansamblu de împrejurări care permite organizației să atragă clienți, să dezvolte noi produse și servicii, să reducă pierderile sau să îmbunătățească productivitatea. Acțiunile de tratare a oportunităților pot include de asemenea luarea în considerare a riscurilor asociate. Riscul este efectul incertitudinii și orice astfel de incertitudine poate avea efecte pozitive sau negative. O abatere pozitivă ca urmare a unui risc poate oferi o oportunitate, dar nu toate efectele pozitive ale riscului conduc la oportunități.