

Avantajele implementării ISO 9001

Există un răspuns foarte pragmatic: este obligație legală pentru firmele care vor să participe la licitații publice, ISO 9001 și ISO 14001 (atunci când este aplicabil) fiind cerințe obligatorii. De asemenea, pentru instituțiile publice există HG 1723/2004 care solicită implementarea sistemului de management al calității măcar pentru activitățile cu cetățenii.

Iata de ce un standard **voluntar** este cerință legală obligatorie în România ... Din păcate însă, această obligativitate duce și la multe implementări de suprafață, din care câștigă doar firmele de consultanță și firmele de certificare.

De altfel, firmele de consultanță insistă mai mult pe avantajele de marketing ale implementării unui astfel de sistem și mai puțin pe avantajele de management, deși este vorba de un sistem **de management** nu unul **de marketing**. Noi credem însă că **principalul avantaj al implementării unui sistem de acest gen este al managementului unei companii**. Implementarea **obligă la procedurarea activităților** companiei astfel încât să se asigure **repetabilitatea execuției**, asigură **monitorizarea formală a activităților**, permite **o mai bună măsurare a performanțelor**, permite **identificarea activităților defectuoase** cu impact asupra costurilor și, nu în ultimul rând, **asigură economii importante**. **Calculule efectuate arată că implementarea unui astfel de sistem duce la economii între 10 și 20% din cifra de afaceri**, un argument imbatabil pentru orice manager.

Din păcate nu știm să existe studii referitoare la costul “non-calității” în companiile românești, estimările mergând undeva spre 40% din cifra de afaceri. Este evident că acest cost nu poate fi zero, fiindcă altfel am vorbi de condiții ideale. În momentul de față, în SUA este undeva la 10-15% din cifra de afaceri în sectorul privat și 15-20% în sectorul public. Ceea ce înseamnă că, prin implementarea unui sistem de management al calității, o companie românească ar ajunge undeva spre 20-25%.

Însă nu se rezumă totul la bani. Implementarea unui sistem de management al calității, dublat de o instruire corespunzătoare a angajaților **conduce la o dezvoltare mult mai bună a companiei, oferind un cadru de evoluție clar și predictibil**. Deși inițial este privită cu reticență deoarece birocrăția aferentă desfășurării activităților curente poate crește, **are loc o responsabilizare a angajaților**.

De asemenea, implementarea unui sistem de management, prin focusarea lui pe procesele de afaceri **duce la îmbunătățirea acestora** și la scăderea dependenței de oameni. Există studii care demonstrează clar că problemele de calitate sunt datorate în special unor procese greșit gândite și mai puțin greșelilor individuale intenționate. Un sistem de management al calității **presupune un control riguros al proceselor** și astfel contribuie la **creșterea eficienței și eficacității**, prin **cordoarea și conducerea întregii activități a organizației în mod sistematic și planificat**.

Abia apoi ar putea fi luate în considerare avantajele de marketing, cum ar fi creșterea încrederii clienților, îmbunătățirea imaginii...