

Systemy manažérstva kvality podľa normy ISO 9001: 2015

XXIV. fórum normalizátorov Slovenska 26.04.2016

Miroslav
HRNČIAR

Agenda prezentácie k ISO 9001

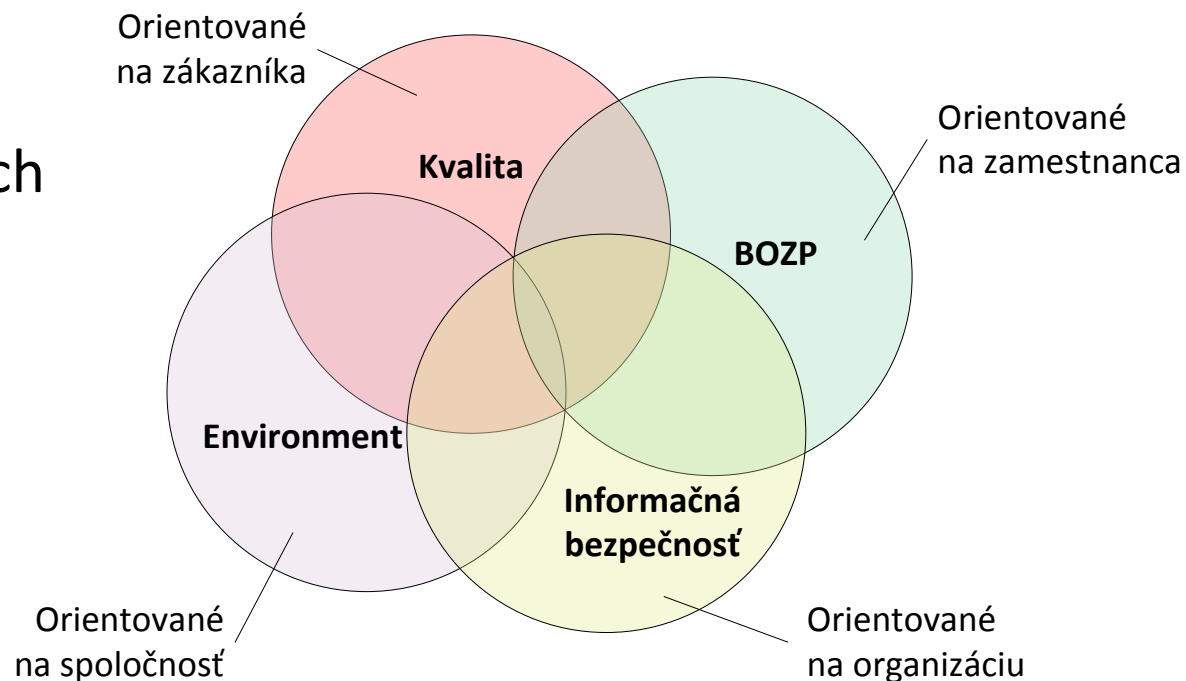
- Pripomenutie toho, čo je v revízii ISO 9001: 2015 už všetkým známe
- Upozornenie na to, čo si nemusel všimnúť v revidovanej norme každý
- Usporiadanie vzťahov v rodine ISO 9001
- Smerovanie vývoja v oblasti noriem systémov manažérstva

Pôvod revízie ISO 9001

- rešpektovanie pravidla min 5-ročného cyklu revízie normy
- reakcia na rastúcu komplexnosť prostredia a požiadavky používateľov noriem systémov manažérstva
- rešpektovanie *Smernice ISO/IEC časť 1*, ktorá definovala základné postupy, ktoré treba dodržiavať pri vývoji medzinárodných noriem a iných publikácií - *príloha SL* týkajúca sa noriem systémov manažérstva zaviedla počnúc rokom 2012:
 - spoločnú terminológiu (21 termínov)
 - spoločnú štruktúru normy (10 základných článkov)
 - spoločný základný text normy

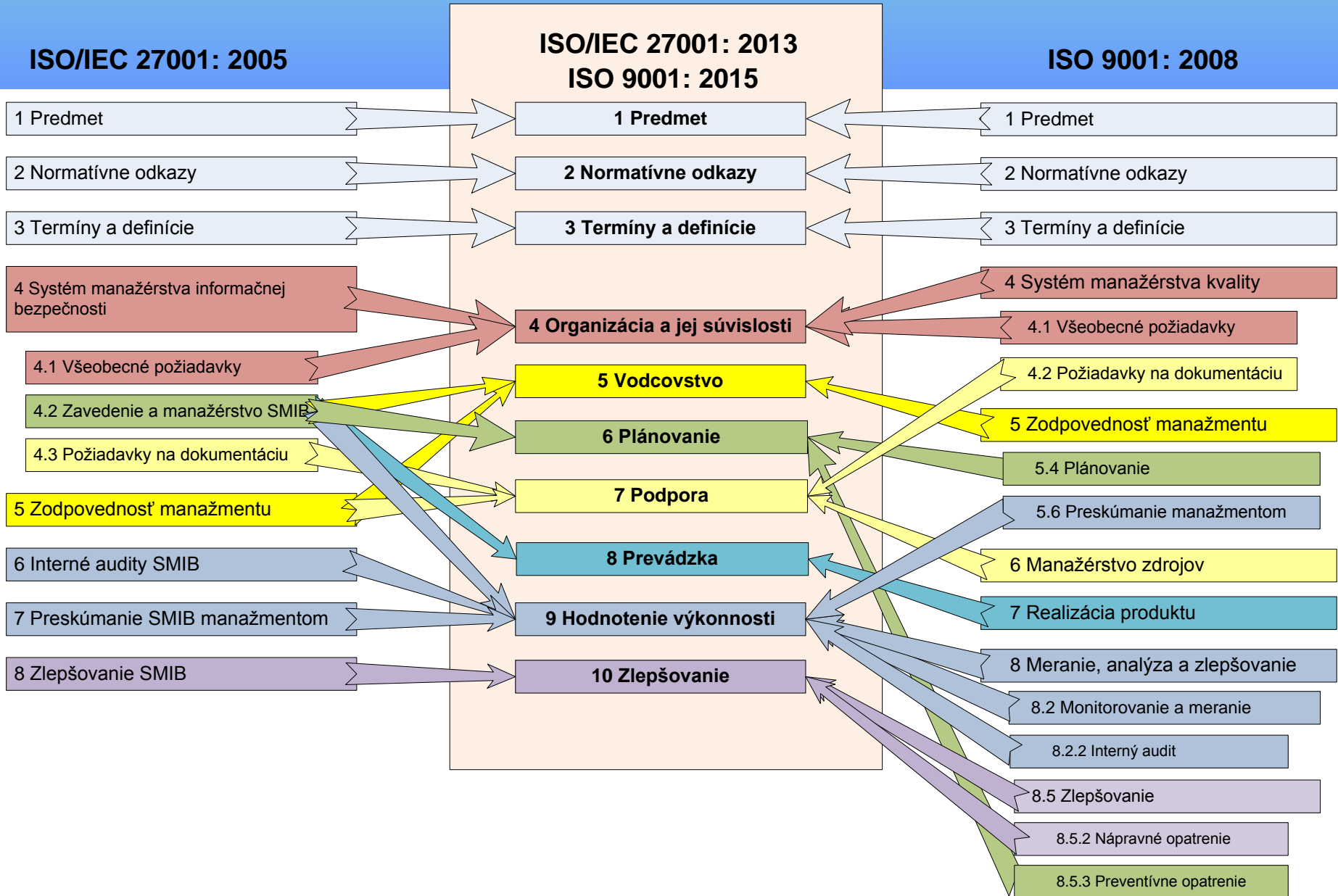
Účel „štruktúry vyššej úrovne“

- uľahčenie integrácie systémov manažérstva
- zlepšenie porozumenia medzi špecialistami z rôznych oblastí
- impulz na tesnejšiu spoluprácu technických komisií



- normy systému manažérstva
 - ISO 14001:2015; ISO 45001; ISO/IEC 27001: 2013; ISO 50001:2011; ISO 22301:2012; ISO 20121: 2012; ISO 39001: 2012

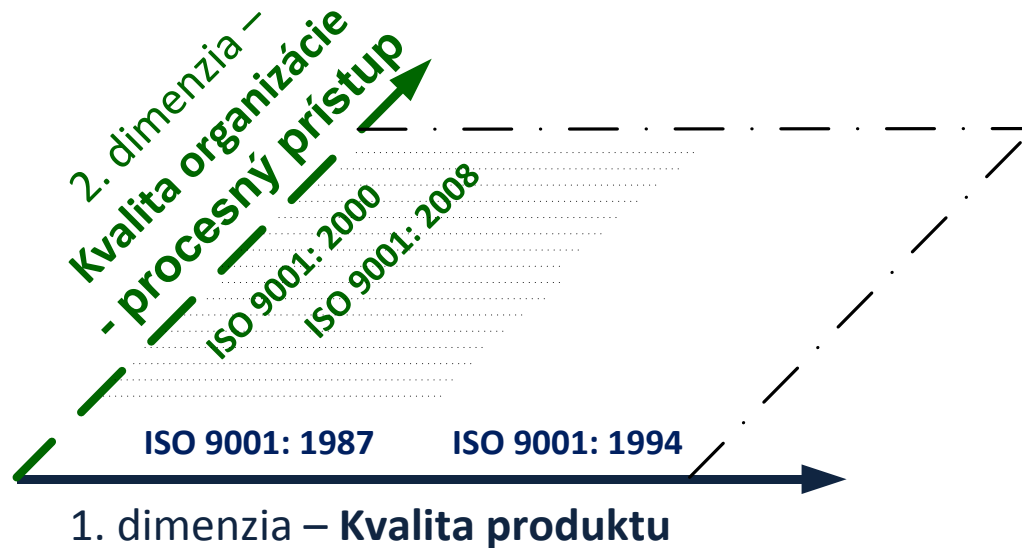
Ukážka zjednotenia štruktúry noriem systémov manažérstva



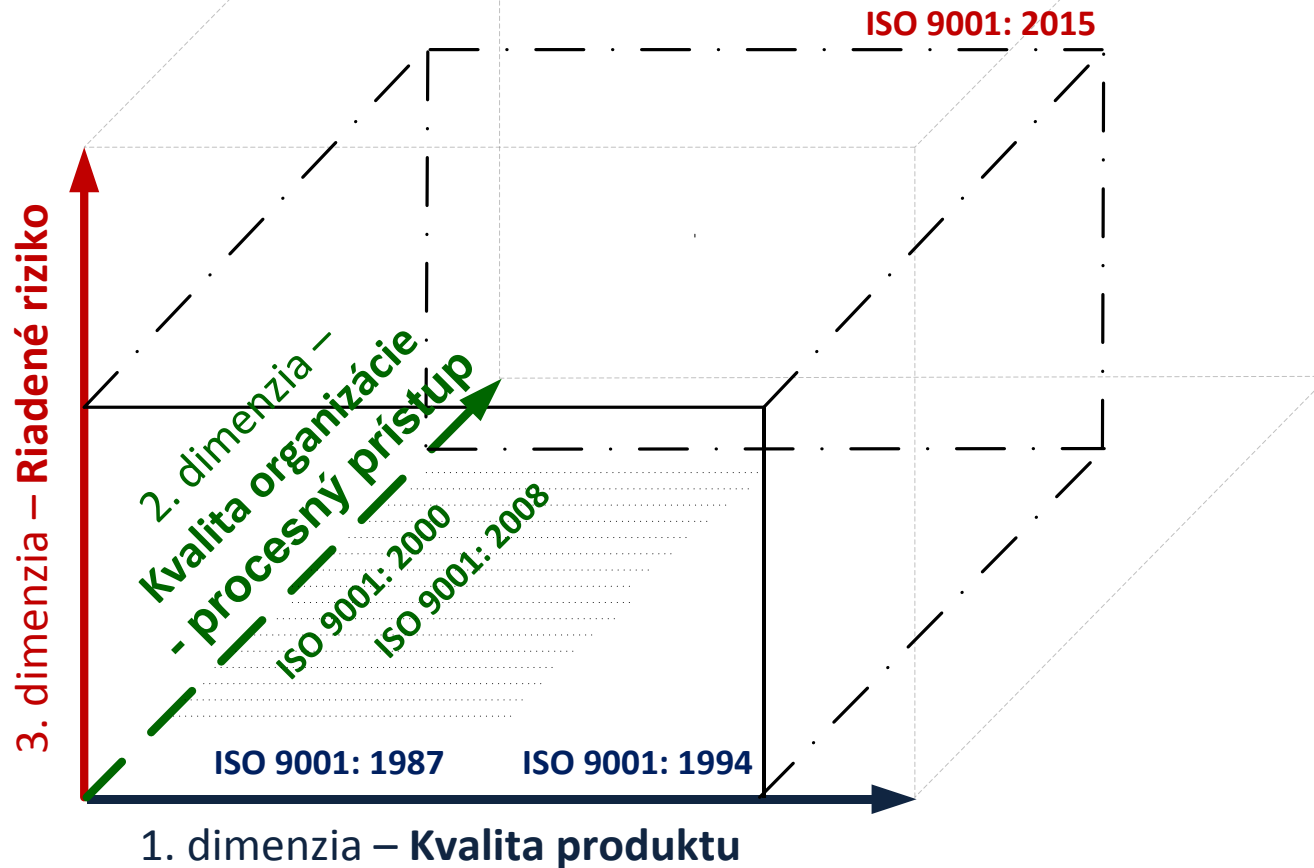
Spätný pohľad na vývoj normy ISO 9001 z pohľadu jej kľúčového zamerania



Spätný pohľad na vývoj normy ISO 9001 z pohľadu jej kľúčového zamerania



Spätný pohľad na vývoj normy ISO 9001 z pohľadu jej kľúčového zamerania



Čo si určite všimol každý v revidovanej norme ISO 9001

- že je od 09/2015 zavedené 3-ročné prechodené obdobie, v ktorom možno na certifikačné účely používať obe verzie noriem ISO 9001
- že východisko budovania systému manažérstva je založené aj na **učení súvislosti organizácie**
- že sa zaviedlo „**uvažovanie založené na riziku**“
- že sa všetky druhy dokumentácie zastrešili termínom „**zdokumentované informácie**“
- že miesto termínu „produkt“ sa zaviedla dvojica „**produkty a služby**“
- že **riadenie externe poskytovaných produktov a služieb** nahradilo doterajšie nakupovanie

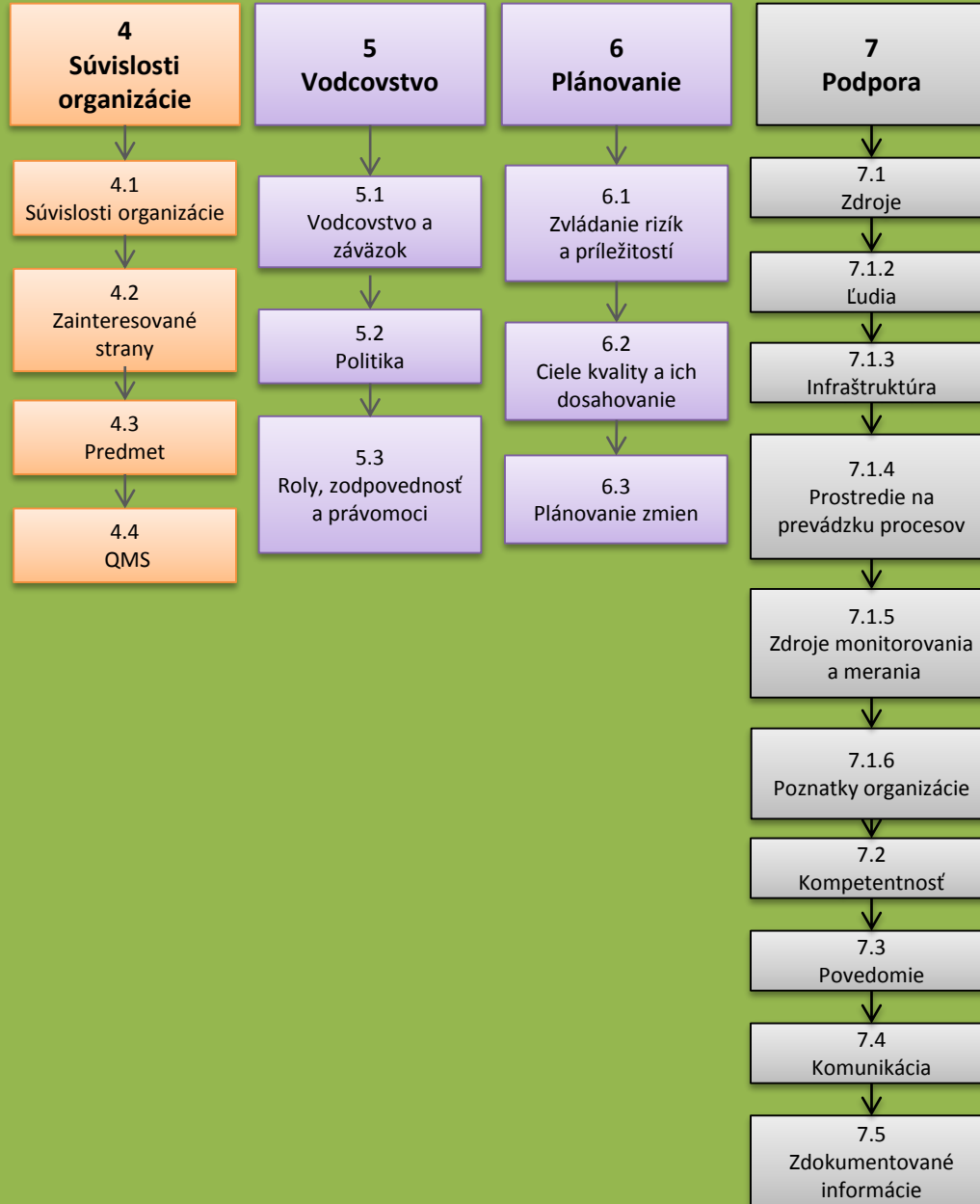
Čo si nemusel všimnúť každý v revidovanej norme (1)

- že sa výrazne presúva zodpovednosť ako plniť požiadavky v QMS na manažment
- že na ustanovenie predmetu systému manažérstva treba jasne vymedziť jeho hranice
- že „uvažovanie založené na riziku“
 - posunulo preventívne činnosti do úrovne nielen prevádzkovej, ale aj (predovšetkým) **do strategickej úrovne**
 - sa **prepojilo s procesným prístupom** a to už pri plánovaní, implementovaní a udržiavaní funkčnosti a efektívnosti systému manažérstva kvality v organizácii
 - sa pri rozhodovaní spôsobom „uvažovania na základe rizika“ vníma vždy dvojica - **riziká a príležitosti**

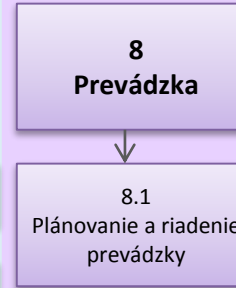
Čo si nemusel všimnúť každý v revidovanej norme (2)

- že pribudli požiadavky na „**poznatky organizácie**“, ich určenie a udržiavanie
- že sa rozšírili požiadavky na **zvládanie zmeny**, a to na systémovej aj prevádzkovej úrovni organizácie
- že sa zvýšil dôraz na **dosahovanie želaných výsledkov** procesov na **zvyšovanie spokojnosti zákazníka**
- požiadavky sa ešte výraznejšie zoskupili podľa **PDCA cyklu**, s využitím tohto cyklu nielen v manažérstve systému, ale aj v manažérstve procesov

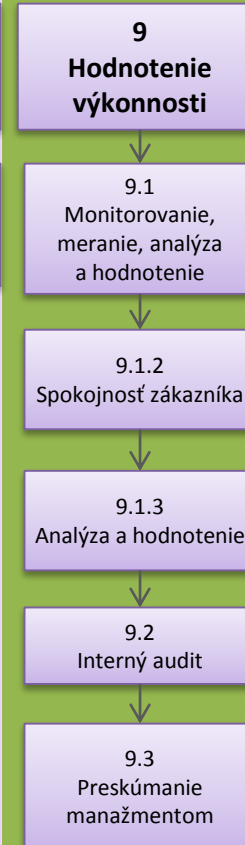
Plan



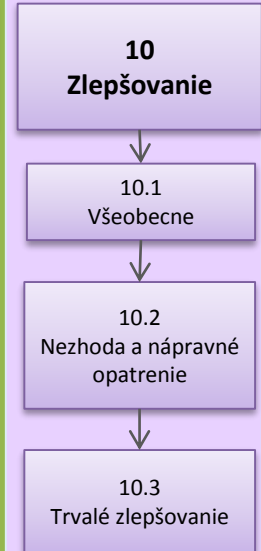
Do



Check



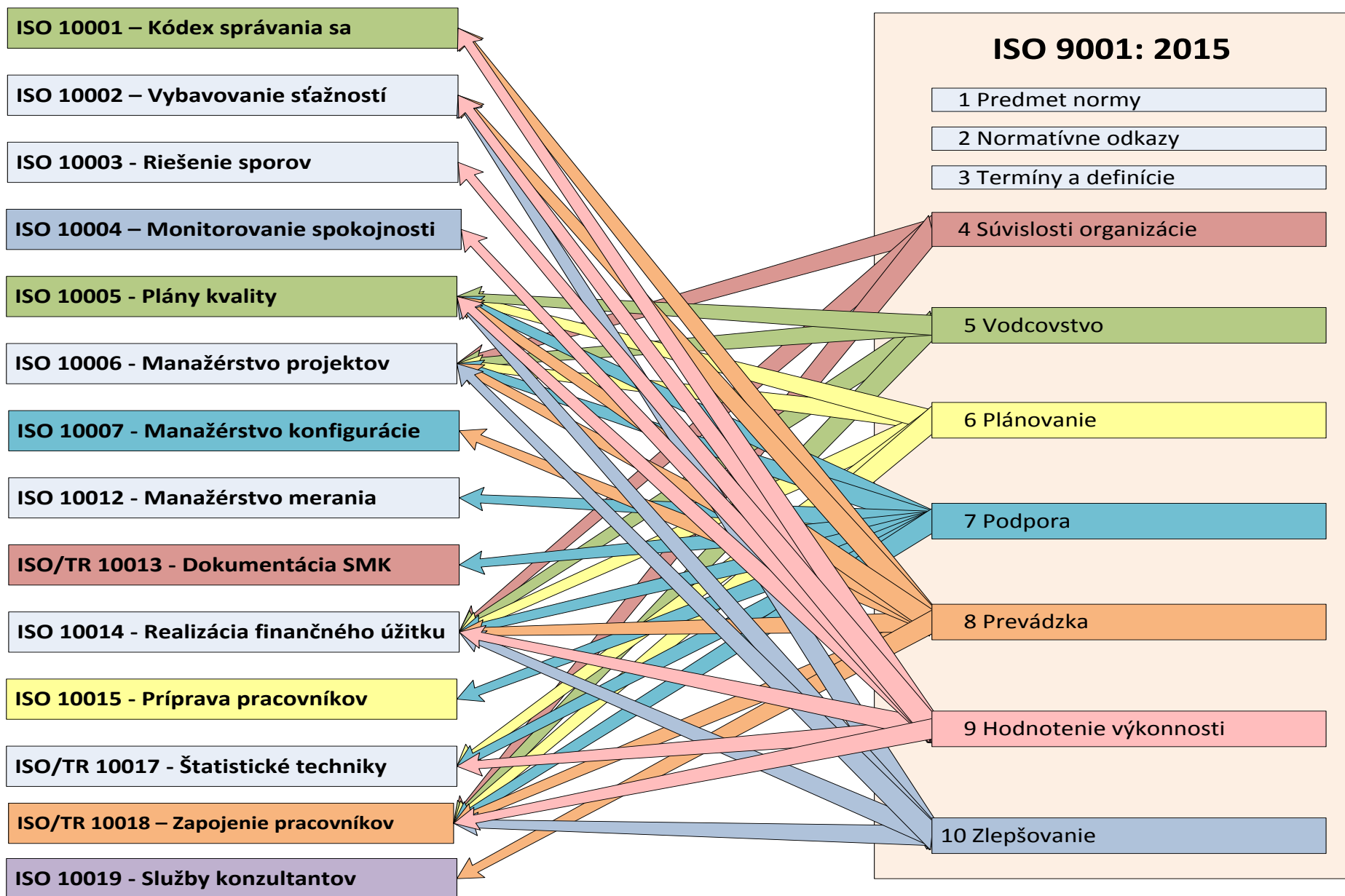
Act



Podporné normy k ISO 9001

- Systematická práca komisie ISO/TC 176 na tvorbe medzinárodných normalizačných dokumentov rady ISO 10000
- Do súčasnosti vytvorených 15 normalizačných dokumentov poskytujúcich podporu zlepšovania systému, procesov a činností manažérstva kvality
- Príloha B ISO 9001, tabuľka B1 - ukazuje vzťah medzi podpornými normami radu ISO 10000 a príslušnými kapitolami ISO 9001

Rodina podporných noriem ISO 10000



Čítané medzi riadkami v revidovanej norme

- Poznaním a chápaním **súvislostí organizácie** norma orientuje QMS smerom k **spoločensky zodpovednému správaniu** organizácie, ktoré je nevyhnutné na zabezpečenie „**trvale udržateľného rozvoja spoločnosti**“,
- Najväčší prínos pre manažérstvo kvality by prinieslo **zodpovedné správanie všetkých zamestnancov** (od Top manažmentu po radového pracovníka). Tomu by mala odpovedať príprava pracovníkov nielen po odbornej stránke, ale (hlavne) investovanie do pracovníkov, aby si osvojili a aplikovali zásady manažérstva kvality a princípy spoločenskej zodpovednosti.

Ďakujem za pozornosť

miroslav.hrnciar@fri.uniza.sk