

ISO 9001:2000

**Systemy manažérstva kvality podľa
STN EN ISO 9001:2001**

Ján Klocok

ISO 9001:2000

O čom budem hovoriť:

- O systéme manažérstva kvality podľa požiadaviek normy ISO 9001:2000
- O štruktúre, obsahu a požiadavkách normy
- O postupe tvorby systému manažérstva kvality a jeho certifikácie podľa normy
- O význame a prínosoch aplikácie normy pre organizáciu

Niektoré termíny a definície

- **Norma** - dokument vytvorený na základe dohody a schválený uznaným orgánom, ktorý obsahuje pravidlá, pokyny a charakteristiky činností a ich výsledkov na spoločné a opakované použitie s cieľom dosiahnuť optimálny stupeň poriadku v danej oblasti [STN EN 45020]
- **System manažérstva kvality** – systém manažérstva na usmerňovanie a riadenie organizácie s ohľadom na kvalitu

Niektoré termíny a definície

- **Kvalita** – miera, s akou súbor vlastných charakteristík spĺňa požiadavky
- **Charakteristika** – odlišujúca črta
- **Požiadavka** – potreba alebo očakávanie, ktoré sa určia, všeobecne predpokladajú alebo sú povinné
- **Produkt** – výsledok procesu – výsledok súboru vzájomne súvisiacich alebo vzájomne pôsobiacich činností , ktoré transformujú vstupy na výstupy

ISO 9001:2000

- Normy radu ISO 9000 sú normy pre manažérstvo systémov kvality.
- Norma **ISO 9001** Systémy manažérstva kvality – Požiadavky , je základnou **certifikačnou normou** - obsahuje požiadavky.

ISO 9001:2000

- ISO (International Organization for Standardization) - Medzinárodná organizácia pre normalizáciu
- CEN - Európska komisia pre normalizáciu
- IEC (International Electrotechnical Commission) - Medzinárodná elektrotechnická komisia
- CENELEC - Európska komisia pre normalizáciu v elektrotechnike

ISO 9001:2000

- V rámci ISO je Technická komisia **ISO/TC 176, Quality management and quality assurance**, ktorá zodpovedá za tvorbu a údržbu noriem radu ISO 9000
- Problematike systémového a softvérového inžinierstva sa venuje subkomisia JTC1/SC07.
- V pôsobnosti tejto komisie je cca 80 ISO/IEC noriem z okruhov:
 - normy orientované na implementáciu a hodnotenie procesov tvorby SW
 - normy orientované na meranie a hodnotenie SW produktov
 - normy orientované na metodológie a nástroje pre tvorbu SW a IS.

ISO 9001:2000

Slovenský ústav technickej normalizácie - SÚTN.

Úlohou SÚTN je tvorba a schvaľovanie slovenských technických noriem, medzinárodná spolupráca, účasť na tvorbe medzinárodných a európskych noriem, vydávanie, distribúcia a predaj slovenských technických noriem, periodík a publikácií, zhromažďovanie a poskytovanie informácií z oblasti technickej normalizácie.

ISO 9001:2000

Na odbornej činnosti SÚTN v normalizácii sa podieľajú **technické grémiá**.

Technické grémium je spoločný názov pre :

- **Technické komisie –TK**
 - **Subkomisie – SK**
 - **Pracovné skupiny – PS**

Činnosť a vzťahy technických grémií upravuje „Štatút a rokovací poriadok technickej komisie“

ISO normy pre systémy manažérstva kvality prevzaté do sústavy STN (1)

- **STN EN ISO 9000: 2001**, Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník (ISO 9000:2000)
- **STN ISO 10007: 2005**, Systémy manažérstva kvality. Návod na manažérstvo konfigurácie
- **STN EN ISO 9001: 2001**, Systémy manažérstva kvality. Požiadavky (ISO 9001:2000)
- **STN EN ISO 9004: 2001**, Systémy manažérstva kvality. Návod na zlepšovanie výkonnosti (ISO 9004:2000)
- **STN ISO 10005: 1998**, Manažérstvo kvality. Návod na plány kvality
- **STN ISO 10006: 2004**, Systémy manažérstva kvality. Návod na manažérstvo kvality v projektoch
- **STN EN ISO 19011: 2003**, Návod na auditovanie systému manažérstva kvality a/alebo systému environmentálneho manažérstva (ISO 19011:2002)

ISO normy pre systémy manažérstva kvality prevzaté do sústavy STN (2)

- **STN EN ISO 10012: 2004**, Systémy manažérstva merania. Požiadavky na meracie procesy a meracie zariadenia (ISO 10012: 2003)
- **STN ISO/TR 10013: 2003**, Návod na dokumentáciu systému manažérstva kvality
- **STN ISO/TR 10014: 2002**, Návod na riadenie ekonomiky kvality
- **STN ISO 10015: 2002**, Manažérstvo kvality. Návod na prípravu pracovníkov
- **STN 01 0380: 2003**, Manažérstvo rizika
- **STN EN 12798: 2001**, Systém kvality dopravy. Cestná, železničná a vnútrozemská vodná doprava. (Ako doplnok k EN ISO 9002 na prepravu nebezpečných vecí so zreteľom na bezpečnosť)

ISO 9001:2000

Norma ISO 9001:2000

- Určuje **požiadavky** na systém manažérstva kvality pre účely predvedenia , že organizácia je schopná trvalo poskytovať produkt podľa požiadaviek zákazníka
- Má za cieľ zvýšiť **spokojnosť** zákazníka
- Požiadavky normy sú **všeobecne použiteľné** vo všetkých organizáciách bez ohľadu na ich druh, veľkosť a poskytované produkty

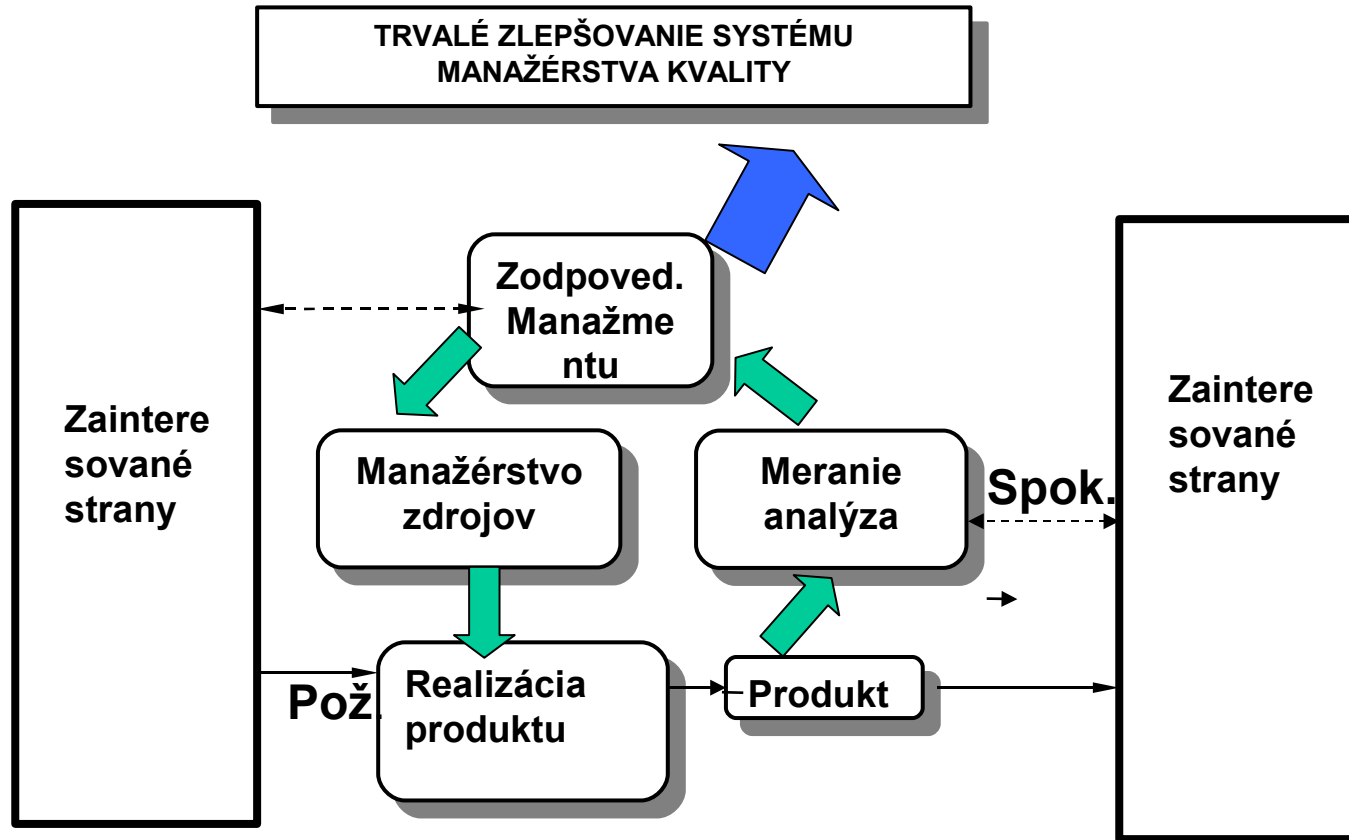
STN EN ISO 9001:2001

Štruktúra normy STN EN ISO 9001:2001

Procesne orientovaná norma

- 3 Predmet normy
- 4 Odkazy na normy
- 5 Termíny a definície
- 4 Systém manažérstva kvality**
- 5 Zodpovednosť manažmentu**
- 6 Manažérstvo zdrojov**
- 7 Realizácia produktu**
- 8 Meranie analýza a zlepšovanie**

STN EN ISO 9001:2001



System manažérstva kvality

Organizácia musí:

- Identifikovať procesy potrebné pre SMK a ich interakciu – dokumentovať procesy
- Určiť kritériá a metódy potrebné na zaistenie efektívnej prevádzky týchto procesov
- Zabezpečiť zdroje pre prevádzku procesov
- Monitorovať priebeh procesov a zaviesť činnosti pre trvalé zlapšovanie procesov

Zodpovednosť manažmentu

- Vrcholový manažment musí poskytnúť dôkaz o zlepšovaní efektívnosti SMK
- Stanoviť politiku a ciele kvality
- Plánovať SMK
- Menovať člena manažmentu zodpovedného za SMK
- Zabezpečiť efektívnu internú komunikáciu týkajúcu sa SMK
- Periodicky preskúmať stav SMK a prijímať primerané opatrenia

Manažérstvo zdrojov

Organizácia musí zabezpečiť potrebné zdroje pre zavedenie , udržanie a zlepšovanie SMK

Ľudské zdroje – kompetentnosť, príprava, spokojnosť

Infraštruktúra – budovy, prac, zariadenia, SW, podporné služby

Pracovné prostredie

Realizácia produktu

- Plánovanie realizácie produktu
- Určenie a preskúmanie požiadaviek na produkt
- Návrh a vývoj, jeho verifikácia a validácia
- Nakupovanie, špecifikácia požiadaviek a hodnotenie dodávateľov
- Výroba a poskytovanie služieb, validácia procesov
- Riadenie prístrojov na monitorovanie a meranie

Meranie , analýza a zlepšovanie

Organizácia musí:

- Vykonávať interné audity SMK
- Monitorovať a merať efektívnosť procesov
- Monitorovať a merať produkty
- Stanoviť riadenie nezhodných produktov
- Analyzovať výsledky meraní
- Stanoviť postup riadenia nápravných a preventívnych opatrení

Postup tvorby a zavedenia systému manažérstva kvality v organizácii

Príprava projektu SMK

- Rozhodnutie vedenia spoločnosti, príkaz a menovanie člena vedenia zodpovedného za QS
- Analýza stavu (GAP)
- Vypracovanie plánu projektu (úlohy , zdroje, organizácia, termíny)

Postup tvorby a zavedenia systému manažérstva kvality v organizácii

Realizácia projektu SMK

- Školenia – vedenie, gestori procesov, pracovníci, interní audítori
- Stanovenie politiky kvality ,cieľov kvality a dokumentovanie procesov SMK
- Vypracovanie príručky kvality
- Implementácia procesov vrátane záznamov
- Interné audity , nápravné a preventívne opatrenia

Certifikácia systému manažérstva kvality organizácie

Certifikácia SMK

- Výber certifikačnej organizácie, uzatvorenie zmluvy
- Predcertifikačný audit, posúdenie dokumentácie
- Úpravy podľa výsledku predcertifikačného auditu
- Certifikačný audit

Inovácia SMK

- Údržba a zlepšovanie systému
- Kontrolné audity a recertifikačný audit

Aplikácia ISO 9001:2000 vo vybraných krajinách

Podľa poč. cert	Štát	počet certifikátov	Poč. obyvateľov	Poč. Certifik / mil obyv.	Podľa poc/mil
1	Taliansko	64 120	57,95	1 106,47	2
2	Spojené Kráľovstvo	45 465	59,54	763,6	5
3	Španielsko	31 836	40,27	790,56	3
4	Nemecko	23 598	82,34	286,59	8
5	Francúzsko	15 073	59,19	254,65	9
6	Holandsko	9 917	16,04	618,27	6
7	Švajčiarsko	8 300	7,23	1 147,99	1
8	Maďarsko	7 750	9,92	781,25	4
9	Portugalsko	3 417	10,02	341,02	7
10	Poľsko	3 216	38,64	83,23	10
	Belgicko	3167	10,26	308,67	
	Švédsko	3107	8,83	351,87	
	Rakúsko	2809	8,3	338,43	
	Česká republika	2565	10,29	249,27	
	Slovenská republika	1148	5,4	212,59	
	Dánsko	935	5,3	176,42	

Prínosy vhodnej implementácie SMK

- Dokumentované, monitorované a merané procesy umožňujú zníženie nákladov na tvorbu produktov a služieb
- Dôsledné preskúmanie požiadaviek zákazníka na produkt, monitorovanie procesu tvorby produktu a jeho meranie znižuje náklady na odstraňovanie nezhody po dodávke produktov
- Efektívne riadenie zdrojov prispieva k zníženiu vlastných nákladov

Prínosy vhodnej implementácie SMK (2)

- Vytvorenie systému merania a vyhodnocovania efektívnosti procesov a aktivít pre ich zlepšovanie
- Identifikácia a prevencia rizík
- Zvýšenie spokojnosti zákazníkov
- Vytvorenie partnerských vzťahov s dodávateľmi
- Zvyšovanie kvalifikácie a kompetentnosti zamestnancov a ich spokojnosti

Certifikát kvality – výhoda na trhu

STN EN ISO 9001:2001

Literatúra:

- STN EN ISO 9001:2001 Systémy manažérstva kvality, Požiadavky
- STN EN ISO 9000:2001, Systémy manažérstva kvality, Základy a slovník
- www.iso.org
- www.sutn.sk
- ISO/IEC 90003:2004

Ďakujem

Otázky ?

Kontakt:

Ing. Ján Klocok

Tel. : 02 / 6428 7983,

Mobil: 0907 775 089,

E-mail: jklocok@infot.sk

www.infot.sk

ISO 9001:2000

Ján Klocok - **infot**

- Príprava organizácie na certifikáciu QS podľa požiadaviek STN EN ISO 9001:2001
- Outsourcing manažérstva kvality
- Audity kvality projektov IT

www.infot.sk