



ISO 9001

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

OKREŚLA NASZE PODEJŚCIE DO JAKOŚCI, JEST DOWODEM ZAANGAŻOWANIA TWOJEJ ORGANIZACJI NA RZECZ JAKOŚCI WYROBÓW LUB USŁUG, ORAZ ORIENTACJI NA KLIENTA. TO NAJBARDZIEJ UZNANY MIĘDZYNARODOWY STANDARD ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ, KTÓRY PROPAGUJE IDEĘ ZADOWOLENIA KLIENTA POPRZEC CIĄGŁE DOSKONALENIE SKUTECZNOŚCI SYSTEMU ZARZĄDZANIA TWOJEJ ORGANIZACJI.

WPROWADZENIE

Certyfikacja systemu zarządzania stanowi zwińczenie strategicznej decyzji kierownictwa organizacji o jego wprowadzeniu. Jest więc egzaminem dojrzałości systemowej - myślenia systemowego, podejścia procesowego, orientacji na klienta. Jak powiedział Peter Drucker - system jest narzędziem kształtowania kultury organizacyjnej. System jest dowodem jak organizacja działa i jak wykorzystuje go do ciągłej poprawy świadczonych usług, wychodząc na przeciw potrzebom i oczekiwaniom klienta. Standard ISO 9001 określa wymagania, które odnoszą się zarówno do potrzeb organizacji, klientów ale także pozwalają spełniać wymagania prawne i oczekiwania innych interesariuszy.

ISO 9001 W BIZNESIE

Jeżeli przyjmujemy założenie, że klient jest najważniejszym aktywem każdej organizacji, to zapisane w normie przesłanie odnoszące się do spełnienia wymagań klienta i jego satysfakcji jest gwarantem dopasowania organizacji do oczekiwań rynku, jej

adaptacyjności i szansą na funkcjonowanie w tak dynamicznie zmieniającym się otoczeniu biznesowym.

System ISO 9001 to tak naprawdę uniwersalny model będący strukturą ramową określającą minimalne wymagania które w odniesieniu do każdego rodzaju biznesu koncentrują się na efektywności procesów, w tym operacyjnych, wsparcia, czy też zarządzania. Zaimplementowane w standardzie podejście procesowe odnosi się do wymagań, wartości dodanej, celów procesowych, sposobu funkcjonowania oraz ich efektywności, co jest kluczowym czynnikiem sukcesu i rozwoju. Mimo ogólności sformułowań standardu ISO 9001, system oparty na tej normie jest łatwy do wdrożenia, gdyż w tym obszarze powstało wiele opracowań związanych z różnymi branżami, procesami, i przypadkami pokazującymi różnorodność przyjętych rozwiązań organizacyjnych.

KORZYŚCI DLA ORGANIZACJI

Ile razy próbujemy określić korzyści dla organizacji z posiadania systemu zarządzania, zawsze na pierwszym miejscu należy wskazać potrzebę pokazania zdolności organizacji do spełniania potrzeb i oczekiwań wszystkich interesariuszy. Certyfikowany system zarządzania może pomóc organizacji w:

- zapewnieniu jakości usług świadczonych dla klienta zewnętrznego i wewnętrznego,
- Identyfikacji, zarządzaniu, kontroli i poprawie zdefiniowanych procesów,
- Identyfikowaniu zagrożeń, zarządzaniu ryzykiem operacyjnym całej organizacji,
- Przestrzeganiu wymagań prawnych,
- Zapobieganiu incydentom, sytuacjom kryzysowym,
- Usprawnieniu wdrażania najlepszych praktyk,
- Dać poczucie pewności, że wdrożony w organizacji system jest gwarantem złożonych deklaracji najwyższego kierownictwa i pomaga doskonalić organizację, tworząc własną kulturę organizacyjną.

ŚCIEŻKA DO CERTYFIKACJI

Jest kilka podejść do wdrożenia systemu zarządzania. W czasach tak dużego obciążenia pracowników obowiązkami zawodowymi i pracą specjalistów na wielu etatach obciążenie ich dodatkowym projektem bez wsparcia ze strony kierownictwa może okazać się mało efektywne. Dlatego jako praktycy zalecamy aby organizacja prowadziła projekt wdrożenia w ujęciu hybrydowym, tj. praca własna + konsultacje z dobrymi praktykami branżowymi w systemach zarządzania, które można zakończyć audytem przedcertyfikacyjnym dla sprawdzenia gotowości organizacji do certyfikacji. Najważniejszym jednak gwarantem sukcesu wdrożenia dowolnego systemu jest zaangażowanie najwyższego kierownictwa, tak by każdy pracownik organizacji był świadom determinacji organizacji aby osiągnąć ten sukces. Zwieńczenie procesu wdrożenia systemu zarządzania stanowi jego certyfikacja, prowadzona przez akredytowaną jednostkę certyfikacyjną jak QSCert.

PRZEBIEG AUDYTU

Usługa certyfikacji systemu zarządzania - zarówno audyt certyfikacyjny, jak i okresowe, jest zestandaryzowana, tzn. przebiega zgodnie z międzynarodowymi wymaganiami określonymi w normie ISO 17021 oraz wytycznymi IAF. I tak naprawdę kompetencje audytorów decydują o jakości audytu, o wartości dodanej. Audyt certyfikacyjny składa się z dwóch etapów. Pierwszy etap to przegląd dokumentacji podczas wizyty wstępnej, na której dokonuje się formalnej oceny przygotowania organizacji do audytu certyfikacyjnego. Weryfikuje się wyniki audytów wewnętrznych, przeglądu

zarządzania, jakość dokumentacji systemowej - szczególnie tej obowiązkowej, zasadność wyłączeń wymagań, itp. Jeżeli organizacja jest do tego przygotowana można odnieść się do analizy ryzyk w otoczeniu bliższym i dalszym, czyli makro- i mikroekonomicznych. Pozwoli to wypracować realną wartość dodaną do audytu. Kolejny etap to audyt certyfikacyjny, który ocenia zrozumienie i skuteczność systemu, w wyniku którego organizacja otrzymuje rekomendację do wydania certyfikatu. W ciągu 3 lat współpracy certyfikacyjnej organizacja corocznie poddaje się audytom nadzoru.

PARTNERSTWO Z QSCERT®

Jeżeli za definicję partnerstwa przyjmiemy sformułowania: współpraca, wzajemność, zaufanie, pomoc, to QSCert jest jednostką, która ma to zapisane nie tylko w swoich wartościach, ale i tak działa. Dlatego też w ciągu 14 lat wydała ponad 8600 certyfikatów, działając w ponad 20 krajach świata, na 4 kontynentach. Młodość i sprawność w działaniu, pasja tworzenia i elastyczność jest dodatkowym atutem, co pozwala dopasować usługi certyfikacyjne do potrzeb klienta.

Dobór kadry audytorskiej odbywa się w oparciu o uznane kompetencje, doświadczenie i doskonałą komunikację, tak by klient czuł się partnerem i podmiotem certyfikacji, i nie miał poczucia kontroli. Audytorzy są czynnymi na rynku ekspertami, menedżerami, specjalistami w obszarze systemów zarządzania i nie tylko.

Polskie przedstawicielstwo QSCert, tworzą osoby aktywnie działające na rynku usług certyfikacyjnych od ponad 17 lat, będący jednocześnie członkami branżowych stowarzyszeń.

ZAPRASZAMY DO WSPÓŁPRACY.

