

Skuteczna
strategia
przejs̄cia

LEAD | 9 001
14001
45001

TRANSITION WITH CONFIDENCE

ISO 9001:2015

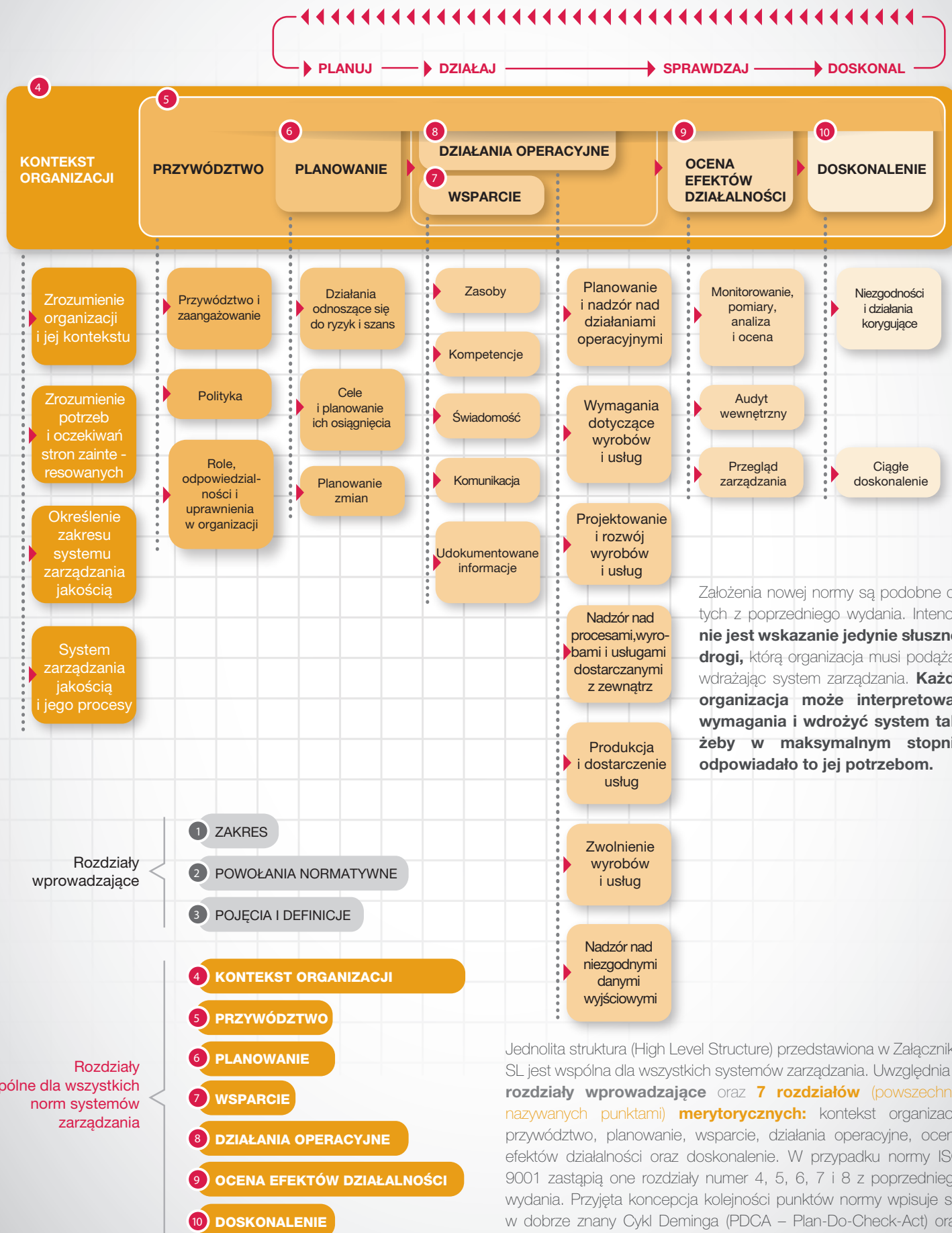
KIEROWNICTWO - OSOBY
ODPOWIEDZIALNE ZA SYSTEM - AUDYTORZY
PRZEWODNIK PO NOWEJ NORMIE



Move Forward with Confidence

**BUREAU
VERITAS**

JAKIE SĄ NAJWAŻNIEJSZE ZMIANY W ISO 9001?



Założenia nowej normy są podobne do tych z poprzedniego wydania. Intencją **nie jest wskazanie jedynie słusznej drogi**, którą organizacja musi podążać wdrażając system zarządzania. **Każda organizacja może interpretować wymagania i wdrożyć system tak, żeby w maksymalnym stopniu odpowiadało to jej potrzebom.**

Jednolita struktura (High Level Structure) przedstawiona w Załączniku SL jest wspólna dla wszystkich systemów zarządzania. Uwzględnia **3 rozdziały wprowadzające** oraz **7 rozdziałów (powszechnie nazywanych punktami) merytorycznych**: kontekst organizacji, przywództwo, planowanie, wsparcie, działania operacyjne, ocena efektów działalności oraz doskonalenie. W przypadku normy ISO 9001 zastąpią one rozdziały numer 4, 5, 6, 7 i 8 z poprzedniego wydania. Przyjęta koncepcja kolejności punktów normy wpisuje się w dobrze znany Cykl Deminga (PDCA – Plan-Do-Check-Act) oraz w tzw. podejście procesowe.

Rozdział 4 KONTEKST ORGANIZACJI

4.1 ZROZUMIENIE ORGANIZACJI I JEJ KONTEKSTU

Załącznik SL wprowadza dwa nowe punkty odnoszące się do **otoczenia biznesowego** (kontekstu) **organizacji**. Oba wspomniane punkty wymagają od organizacji określenia tych aspektów, które mogą wpływać na planowanie oraz rozwój systemu zarządzania jakością. Norma ISO 9001:2015 nakazuje organizacji odnieść się do wymogów stawianych przez jej **interesariuszy**. Nie oznacza to jednak, że pojawiają się dodatkowe wymagania i trzeba uwzględnić potrzeby i oczekiwania stawiane przez osoby trzecie, inne niż były poprzednio uwzględniane w ISO 9001:2008.

Nowa norma wymaga bezpośrednio zaangażowania najwyższego kierownictwa. Powinno ono opracować i aktywnie popularyzować misję i wizję organizacji, biorąc przy tym pod uwagę **wewnętrzne i zewnętrzne uwarunkowania**, które mogą wpływać na zdolność organizacji do osiągnięcia zaplanowanych wyników. Wymagania obejmują konieczność uwzględnienia **zachodzących zmian i**

trendów w otoczeniu, relacji biznesowych, postrzegania i wartości interesariuszy, kluczowych celów firmy, dostępności określonych zasobów, a także innych kwestii mogących wpływać na realizację założeń danej organizacji. Pojęcie **kontekstu organizacji** odnosi się do **otoczenia biznesowego**, w którym dana firma funkcjonuje. Aby możliwe było określenie go, w pierwszej kolejności należy zdefiniować **cele** zarządzania jakością w organizacji, a także wskazać **wszelkie możliwe czynniki wewnętrzne i zewnętrzne** mogące mieć wpływ na ich osiągnięcie.

Określenie zewnętrznego kontekstu organizacji możliwe jest przez uwzględnienie aspektów **prawnych, technologicznych, biznesowych, rynkowych, kulturowych, społecznych, a także ekonomicznych**. Zrozumienie **wewnętrznej specyfiki przedsiębiorstwa** możliwe jest przy uwzględnieniu kwestii związanych z **wartościami, kulturą, wiedzą i osiągnięciami** organizacji.

OTOCZENIE BIZNESOWE



UWAGA : Pojęcie kontekstu można odnosić zarówno do organizacji działających w charakterze non-profit lub pożytku społecznego, jak i przedsiębiorstw nastawionych na osiągnięcie zysków.

4.2 ZROZUMIENIE POTRZEB I OCZEKIWAŃ STRON ZAINTERESOWANYCH

Wymóg ten wykracza poza wymagania obecnie obowiązującego punktu 7.2, ponieważ nie uwzględnia jedynie klientów w relacjach bezpośrednich, ale również **użytkowników końcowych, podwykonawców, dystrybutorów, handlowców**, organy nadzorujące pracę organizacji oraz wszystkie pozostałe strony zainteresowane. Intencją jest tu również **uwzględnienie nie tylko obecnych, ale i przyszłych potrzeb, ponieważ może to prowadzić do zidentyfikowania szans na dalszy rozwój i innowacje**. Organizacja ma obowiązek monitorowania i przeglądania informacji dotyczących jej interesariuszy oraz stawianych przez nich wymogów, a także dokonywania rzetelnej oceny zebranych informacji.



4.3 OKREŚLENIE ZAKRESU SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

ZAKRES POWINIEN OPISYWAĆ:

- wyroby i usługi,
- wdrożone procesy,
- lokalizacje, w których zostały wdrożone wspomniane procesy.

WYŁĄCZENIA

To pojęcie w ISO 9001:2015 nie zostało użyte. Jednakże organizacja powinna określić, które wymagania normy nie mają u niej zastosowania. Dotyczy to tylko tych wymagań, których pominięcie nie wpłynie na zdolność organizacji do osiągnięcia zgodności oferowanych wyrobów i usług.



4.4 SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I JEGO PROCESY

NOWE WYMAGANIA:

- Zidentyfikowanie ryzyk i szans,
- Zaplanowanie i wdrażanie odnoszących się do nich działań,
- Rezygnacja z pojęć „dokumenty” i „zapisy” i zastąpienie oraz jednym terminem „**udokumentowane informacje**” ma pozwolić organizacji elastycznie zdecydować o rodzaju, formie i nośniku dokumentacji. Nic jednak nie stoi na przeszkodzie, żeby organizacja nadal używała takich określeń jak: księga jakości, procedura, zapis.

Rozdział 5 PRZYWÓDZTWO

5.1 PRZYWÓDZTWO I ZAANGAŻOWANIE

Ten punkt zastępuje dawniej obowiązujący, dotyczący odpowiedzialności kierownictwa. Brak wymagania powołania „przedstawiciela kierownictwa” wymusza teraz wprowadzenie bardziej **aktywnego przywództwa** i **większego zaangażowania ze strony** najwyższego kierownictwa w rozpoznawaniu ryzyk mogących wpłynąć na zdolność organizacji do osiągnięcia zgodności wyrobów, świadczonych usług, poziomu zadowolenia klientów, a także zintegrowania wymagań systemu z procesami biznesowymi.

Nowa norma wymusza **zwiększenie zaangażowania najwyższego kierownictwa i wzmocnienie roli wyższej kadry kierowniczej**. Dzięki temu odpowiedzialność za system nie będzie spoczywała już na jednej osobie pełnomocnika.

Polityka jakości powinna zawierać zobowiązanie do poprawy wszystkich istotnych aspektów systemu zarządzania jakością, a nie tylko jego skuteczności, a także musi zapewnić ramy (czyli proces) dla ustawienia celów jakościowych.

NOWA KONCEPCJA PODZIAŁU ODPOWIEDZIALNOŚCI

ISTOTNE ZMIANY:

- Najwyższe kierownictwo ustala, **wdraża i utrzymuje** politykę jakości,
- Polityka jakości dostosowana do celów i **kontekstu organizacji**,
- Możliwość, w razie potrzeby, wglądu do polityki przez interesariuszy,
- Zobowiązanie do doskonalenia **systemu zarządzania jakością**,
- Komunikowanie, zrozumienie i **stosowanie** polityki w organizacji,
- Udokumentowanie polityki jakości.

LEAD | 9 0 0 1
14 0 0 1
4 5 0 0 1
TRANSITION WITH CONFIDENCE

**NAJWYŻSZE
KIEROWNICTWO
ZAANGAŻOWANE W:**

- określenie **misji i wizji**,
- uwzględnianie **zmian i trendów**,
- relacje biznesowe oraz zrozumienie potrzeb i oczekiwań **zainteresowanych stron**,
- **kluczowe cele** i dostęp do odpowiednich zasobów.

Rozdział 6 PLANOWANIE

MOGĄ POLEGAĆ NA
UNIKANIU, MINIMALIZACJI,
WYELIMINOWANIU LUB
AKCEPTACJI

6.1 DZIAŁANIA ODNOŚĄCE SIĘ DO RYZYK I SZANS

Rozdział dotyczący planowania znacznie rozszerza dawniej obowiązujące wymagania. W punkcie 6.1 nacisk położono na **planowanie działań odnoszących się do ryzyk i szans** w kontekście aspektów zidentyfikowanych w punktach 4.1 i 4.2. W uwadze do tego punktu została zawarta sugestia, że postępowanie z ryzykiem może obejmować: **unikanie ryzyka, podjęcie ryzyka w celu wykorzystania szans, usunięcie źródła ryzyka, zmianę prawdopodobieństwa lub następstw, dzielenie ryzyka lub zaakceptowanie ryzyka** na podstawie świadomej decyzji. Wymaganie dotyczące metod zapobiegawczych zostało pominięte w nowej wersji normy.

6.3 PLANOWANIE ZMIAN

Wprowadzanie zmian powinno być realizowane planowo i systematycznie, przy uwzględnieniu:

- Potencjalnych konsekwencji wprowadzanych zmian,
- Integralności systemu zarządzania jakością,
- Dostępności zasobów,
- Odpowiedniego przypisania zakresów odpowiedzialności i uprawnień.



Rozdział 7 WSPARCIE

7.1.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

NOWOŚĆ

7.1.2 LUDZIE

7.1.3 INFRASTRUKTURA

NOWOŚĆ

7.1.4 ŚRODOWISKO

FUNKCJONOWANIA PROCESÓW

7.1.5 ZASOBY DO MONITOROWANIA I POMIARÓW

NOWOŚĆ

7.1.6 WIEDZA ORGANIZACJI

7.2 KOMPETENCJE

Rozdział ten ogranicza wymaganie dotyczące kompetencji tylko do personelu mającego wpływ na jakość wyrobu. Kompetencje mogą być osiągnięte przez: odpowiednie **wykształcenie, szkolenia, lub doświadczenie**. W ISO 9001:2015 nie ma mowy o umiejętnościach.

7.4 KOMUNIKACJA

ORGANIZACJA POWINNA OKREŚLIĆ:

- Potrzeby w zakresie **wewnętrznej i zewnętrznej** komunikacji,
- **Jakich zagadnień** dotyczy będzie komunikacja,
- **W jakich sytuacjach** prowadzona będzie komunikacja,
- **Z jakimi podmiotami** należy prowadzić komunikację,
- **W jaki sposób** należy prowadzić komunikację.

Rozdział 7. normy - Wsparcie opisuje zarządzanie zasobami. Zawiera on wszystkie aspekty z dawniej obowiązującej normy oraz wprowadza nowe wymagania dotyczące dostarczanych z zewnątrz wyrobów i usług, monitorowania sprzętu kontrolno pomiarowego i, co bardzo ważne, ludzi oraz wiedzy organizacji - również rozumianych jako zasoby.

Organizacja powinna zapewnić zasoby ludzkie niezbędne do skutecznego funkcjonowania systemu zarządzania jakością i jego procesów. Rozpatrując zmieniające się potrzeby i tendencje należy uwzględnić aktualny stan oraz **poszerzać niezbędną wiedzę**. Ponadto, rozważania dotyczące środowiska pracy powinny koncentrować się na procesach operacyjnych.

W uwadze zasugerowano różne sposoby zdobywania niezbędnych kompetencji poprzez zapewnienie szkoleń, mentoringu, przekwalifikowywania aktualnie zatrudnionych pracowników, lub wynajęcie odpowiedniego wykwalifikowanego personelu.



Rozdział 8 DZIAŁANIA OPERACYJNE

NACISK NA
PLANOWANIE

8.1 PLANOWANIE I NADZÓR NAD DZIAŁANAMI OPERACYJNYMI

- Na odpowiednich etapach należy wdrożyć planowane działania w celu sprawdzenia czy wyrób i usługa spełniają określone wymagania.
- Dostawa nie powinna być przyjęta do czasu, gdy planowane działania nie potwierdzą zgodności i nie uzyskają akceptacji wyrażonej przez upoważniony personel lub, jeśli to istotne, przez klienta.
- Udokumentowane informacje powinny zapewnić identyfikowalność osób, które są upoważnione do zwalniania wyrobów i usług w celu dostarczenia do klienta.

NOWOŚĆ



NOWOŚĆ

Rozdział 9 OCENA EFEKTÓW DZIAŁALNOŚCI

9.1 MONITOROWANIE, POMIARY, ANALIZA I OCENA



9.1.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE:

- Określ **co** należy monitorować i mierzyć.
- Określ **metody** monitorowania, pomiarów analizy i oceny.
- Oceń **jakość wdrożenia** i skuteczność funkcjonowania systemu zarządzania jakością.

Ten nowy punkt obejmuje wszelkie działania i określa bardziej szczegółowe wymagania zakresie **monitorowania, pomiarów, analizy i oceny**. Monitorowanie satysfakcji Klienta w zakresie oceny w jakim stopniu zostały spełnione jego wymagania, teraz musi zawierać **opinie klientów dotyczące organizacji i jej produktów i usług**. Określona szczegółowo lista danych wyjściowych z analizy i oceny stanowi dane wejściowe do przeglądu zarządzania.

9.2 AUDYT WEWNĘTRZNY

Program audytów musi brać pod uwagę **cele jakości, informację zwrotną od klienta oraz zmiany wpływające na organizację**, a także ważność procesów i wyniki poprzednich audytów. Należy przechowywać udokumentowane informacje jako dowód wdrożenia programu oraz wyników audytu. Nie ma jednak wymagania udokumentowanej procedury. Uwaga odsyła do normy ISO 19011.



9.3 PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

- Powinien być planowany i przeprowadzany biorąc pod uwagę **zmiany w otoczeniu biznesowym i strategiczne kierunki**
- Należy rozważyć informacje dotyczące funkcjonowania, w tym trendów i wskaźników, odnoszące się do:
 - niezgodności i działań korygujących,
 - monitorowania i pomiarów wyników,
 - wyników audytów,
 - satysfakcji klienta,
 - **zagadnień dotyczących dostawców zewnętrznych oraz interesariuszy,**
 - **dostępności zasobów,**
 - **wydajności** procesów oraz zgodności wyrobów i usług,
 - **skuteczności działań dotyczących ryzyk i szans,**
 - nowych potencjalnych możliwości ciągłego doskonalenia.

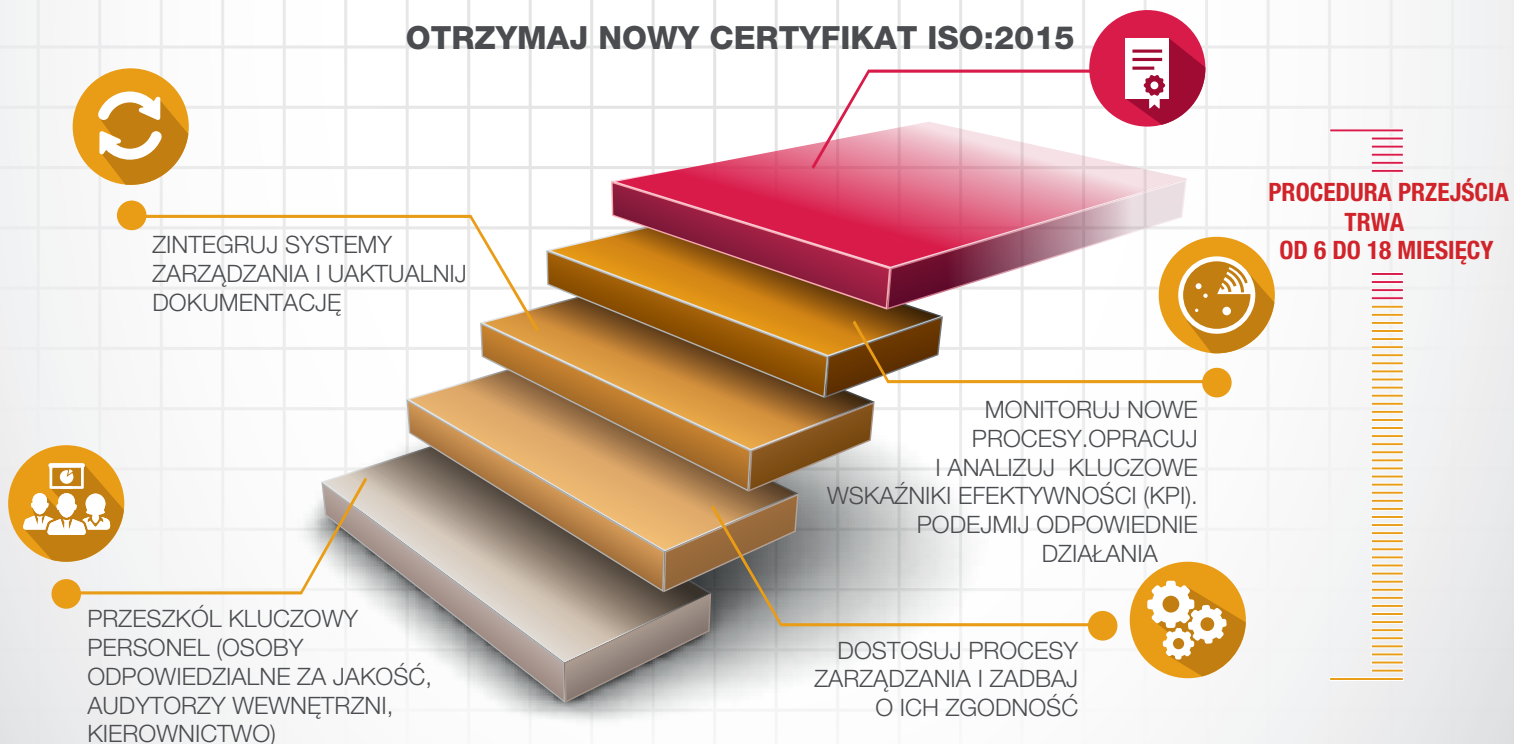
NOWE
WYMAGANIA

JAK REWIZJA WPŁYWA NA TWÓJ SYSTEM ZARZĄDZANIA?



JAK PRZYGOTOWAĆ SIĘ DO PRZEJŚCIA?

OTRZYMAJ NOWY CERTYFIKAT ISO:2015



ROZPOCZĘCIE PRZYGOTOWANIA DO PRZEJŚCIA

OSTATECZNY TERMIN PRZEJŚCIA CERTYFIKACJI NA ZGODNOŚĆ Z NORMAMI ISO:2015

2. KWARTAŁ 2015

3. KWARTAŁ 2018

W trakcie trwania 3-letniego okresu przejściowego, firma podejmuje decyzję o terminie przejścia na nową normę. W tym okresie możliwa jest także ponowna certyfikacja (recertyfikacja) firmy pod kątem zgodności z poprzednią wersją normy. Obecnie wydane certyfikaty zachowują swoją ważność przez czas trwania okresu przejściowego.

JAKIE SĄ KORZYŚCI Z PRZEJŚCIA NA NOWĄ NORMĘ?



JAK MOŻEMY CI POMÓC W PRZEJŚCIU NA NOWĄ NORMĘ?

SZEROKI WACHLARZ SZKOLEŃ, W TYM:

- kursy poświęcone zmodyfikowanym normom ISO 2015,
- szkolenia rejestrowane w **IRCA** - audytor wewnętrzny i wiodący,
- kursy technik audytowania,
- szkolenia z analizy ryzyka.

**Sprawdź
najbliższe
szkolenia!**

www.szkolenia.bureauveritas.pl

LEAD | 9001
14001
45001
TRANSITION WITH CONFIDENCE

ISO 9001:2015 „ANALIZA LUK” W TWOJEJ ORGANIZACJI

WYZWANIE BIZNESOWE

W świecie nieustannie zmieniających się wyzwań ekonomicznych, technologicznych oraz środowiskowych, firmy chcąc wyprzedzić konkurencję muszą ciągle wprowadzać zmiany. W 2015 roku norma międzynarodowa dotycząca zarządzania jakością, ISO 9001 została poddana rewizji po to, by ułatwić organizacjom zdobycie przewagi konkurencyjnej.

Chcesz przejść na normę ISO 9001:2015 w sposób całkowicie bezpieczny i chcesz wiedzieć, które obszary Twojego systemu zarządzania jakością muszą być dostosowane do ISO 9001:2015 ?

NASZE ROZWIĄZANIE

CO TO JEST ANALIZA LUK W ODNIESIENIU DO ISO 9001:2015 W TWOJEJ ORGANIZACJI?

Przy pomocy narzędzia nazywanego „analizą luk” można dokonać oceny stanu funkcjonującego systemu zarządzania jakością w odniesieniu do wymogów normy ISO 9001:2015.

JAKIE SĄ GŁÓWNE KORZYŚCI

Metodyczne podejście do identyfikacji rozbieżności pomiędzy stanem obecnym w Twojej organizacji, a docelowym stanem pełnej zgodności z wymaganiami normy ISO 9001:2015.





**BĄDŹ NA BIEŻĄCO
DZIĘKI STRONIE INTERNETOWEJ
REVISION2015.COM!**

**DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ
NA TEMAT ZMIAN
I WYMAGAŃ NOWEJ NORMY
ISO 14001:2015 Z NASZEGO
PRZEWODNIKA DLA
KIEROWNICTWA, OSÓB
ODPOWIEDZIALNYCH
ZA SYSTEM I AUDYTORÓW**

ISO 9001:2015
KIEROWNICTWO - OSOBY
ODPOWIEDZIALNE ZA SYSTEM - AUDYTORZY
PRZEWODNIK PO NOWEJ NORMIE

More forward with CertiBureau

**DZIEL SIĘ SWOIMI UWAGAMI
I OMAWIAJ JE Z INNYMI UŻYTKOWNIKAMI
SERWISÓW LINKEDIN ORAZ TWITTER**



Dołącz do społeczności
Bureau Veritas



Śledź nas na Twitterze
@revision2015



certyfikacja@pl.bureauveritas.com
szkolenia@pl.bureauveritas.com
www.revision2015.com
www.bureauveritas.pl