



Audity systému řízení - vize



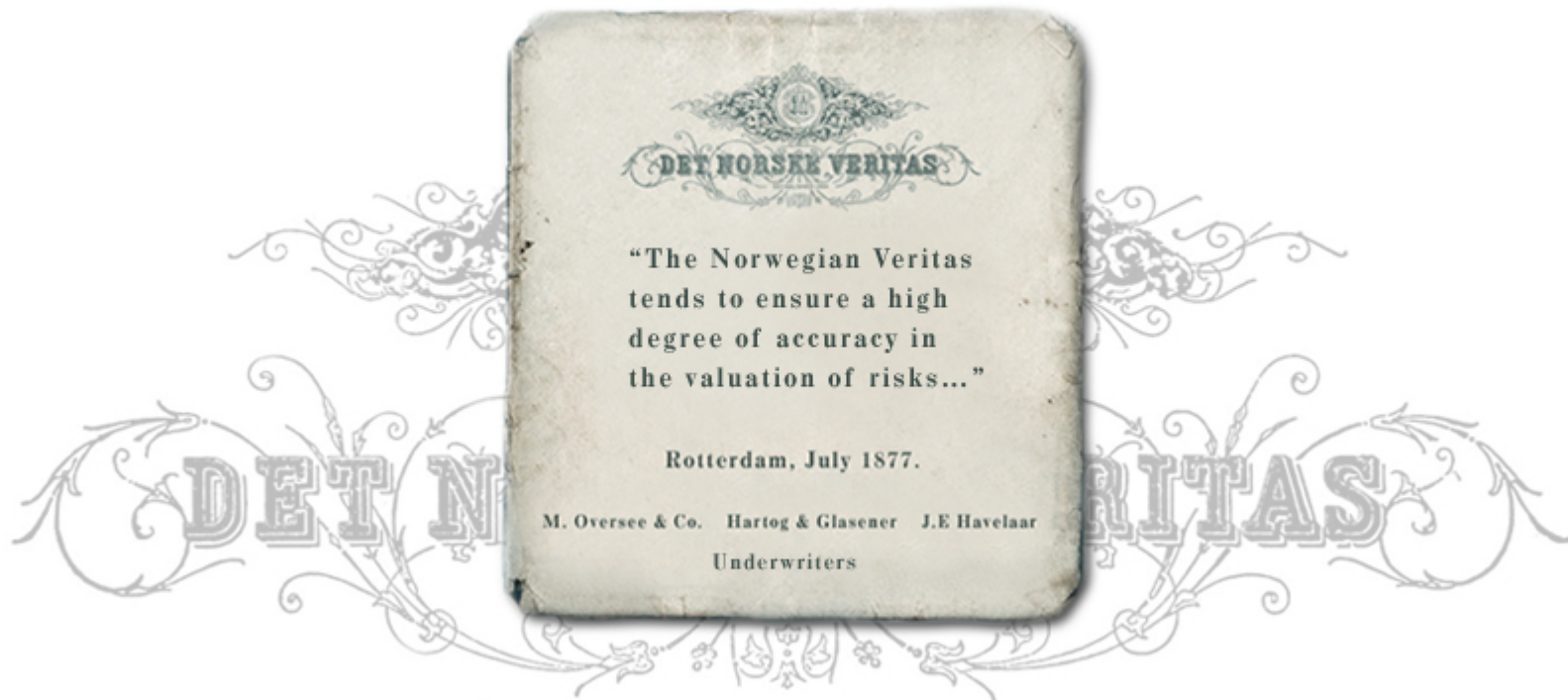
FÓRUM e-TIME 2009

Karin Ulrichová
12.5.2009

- Představení Det Norske Veritas
- Zdůraznění hlavních změn ISO 9001:2008
- Situace s ISO na trhu
- Máme ISO, co dál
- Shrnutí



- Nadace Det Norske Veritas (DNV) byla založena v roce 1864 v Norsku
- Hlavní rozsah činnosti bylo identifikovat, hodnotit a řídit rizika – zpočátku pro účely pojištění v lodním průmysle



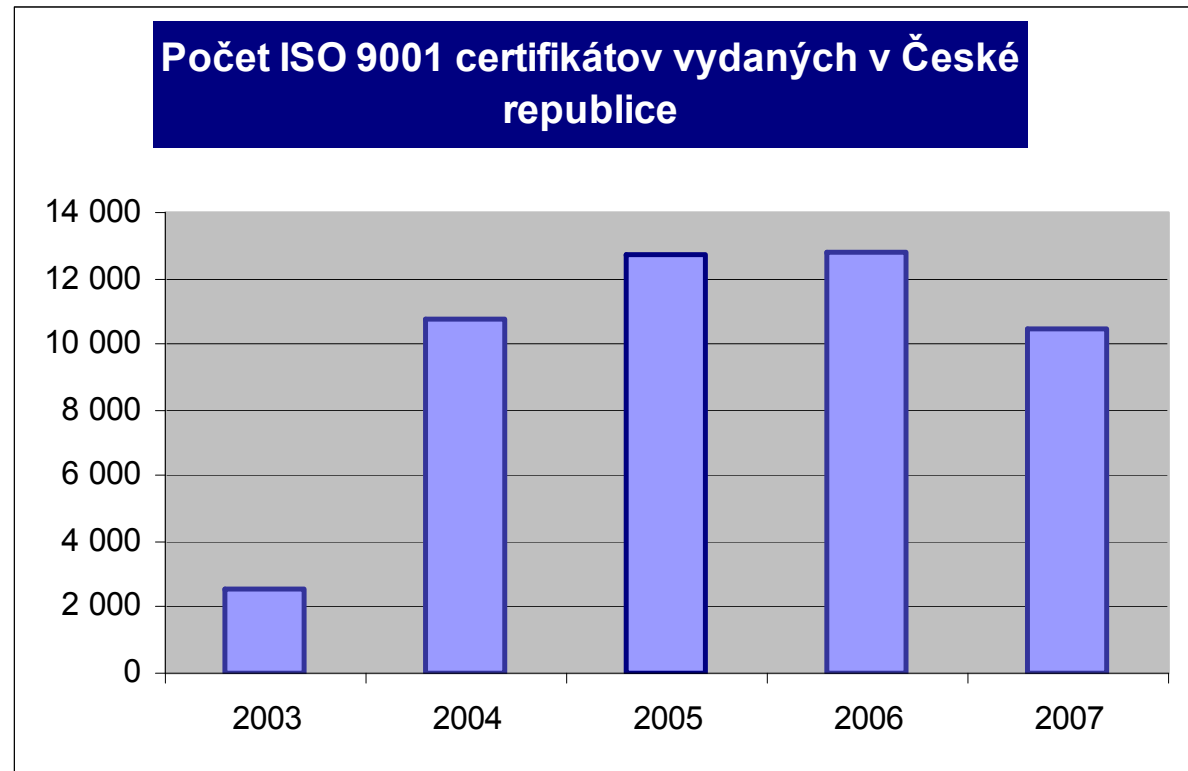
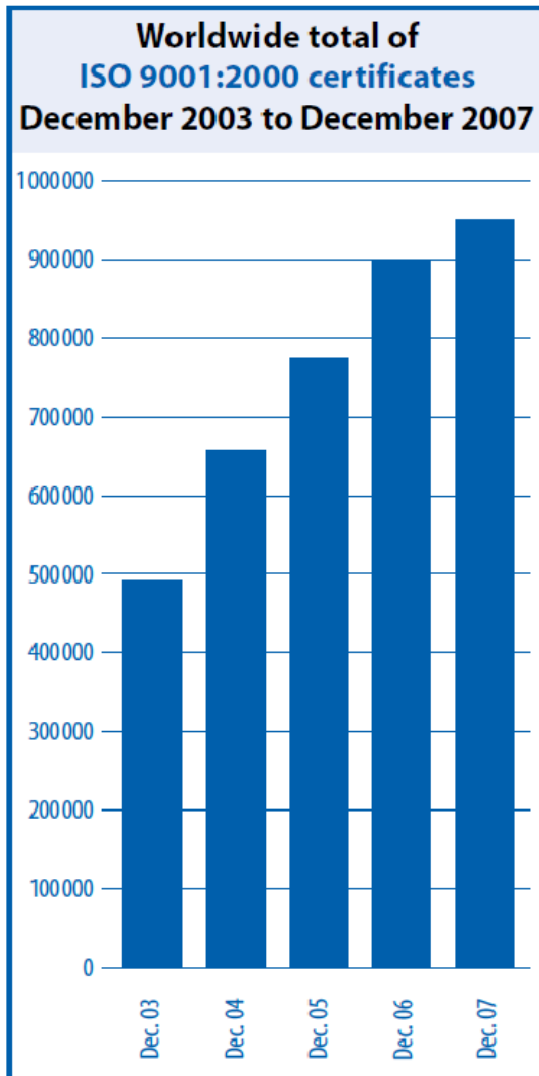


- ISO 9001 je daleko nejrozšířenějším systémem řízení jakosti:
 - >1.000.000 certifikovaných společností v 170 zemích,

- Normy jsou pravidelně přezkoumávány a revidovány, protože se musí aktualizovat s ohledem na očekávání zainteresovaných stran. Řízení jakosti je dynamický proces a vyvíjí se v čase.

- ISO 9000 “rodina dokumentů” jsou neustále přezkoumávány a revidovány Technickou komisí TC 176.
 - první vydání – 1987
 - druhé vydání – 1994
 - třetí vydání – 2000

Trendy v ISO certifikaci



The ISO Survey of Certifications 2007

■ Úvod

0.1 Obecně

Zavedení systému managementu kvality by mělo být strategickým rozhodnutím organizace. Návrh a implementace systému managementu kvality organizace jsou ovlivňovány:

- *prostředím ve kterém organizace pracuje, jeho změnami a riziky spojenými s tímto prostředím,*
- *jejími měnícími se potřebami,*
- *jejími konkrétními cíli,*
- *poskytovanými produkty,*
- *používanými procesy,*
- *velikostí a strukturou organizace.*

Komentář

Nově je zvažován management rizik, např.:

- procesů v organizaci, které se váží ke shodě vytvářeného produktu v organizaci (od přezkoumání požadavku, návrhu, výroby až po dodání),
- realizace možných požadavků a smluvních závazků vztahujících se k činnostem po dodání jako např. poskytnutí záruk, servisní činnosti a požadavky vztahující se k recyklaci a konečnému uzavření činnosti po dodání, atd.

Rizika mohou být posuzována z hlediska:

- věcného plnění, kompletnosti splnění nějakého požadavku, např. na HW produktu,
- požadovaného času plnění nějakého požadavku,
- včasnosti a kompletnosti vyřízení neshod,
- kompetence zaměstnanců,
- řízení interní a externí komunikace,
- řízení rozhraní mezi procesy a útvary organizace (vertikálně, horizontálně),
- řízení nežádoucích i plánovaných změn procesů a produktu,
- poškození zdraví nebo majetku zákazníka způsobené používáním vadného produktu,
- nedostatečného plnění právních požadavků a předpisů týkajících se produktu.

Poznámka 3

Zajištění řízení procesů zajišťovaných pomocí externích zdrojů (outsourcing) nezavazuje organizaci odpovědnosti za shodu s požadavky zákazníka, zákonů a předpisů. Typ a rozsah řízení procesu zajišťovaného pomocí externího zdroje může být ovlivněn faktory, jako jsou:

- *a) potencionální dopad procesu zajištěného pomocí externího zdroje na schopnost organizace poskytovat produkt shodný s požadavky,*
- *b) rozsah, v jakém je sdíleno řízení procesu,*
- *c) schopnost řídit proces v potřebném rozsahu a prostřednictvím aplikace 7.4.*

Komentář

Důslednější vyjádření na řízení procesů outsourcingu, které mají stále větší význam z hlediska zachování shody produktu a rozsahu jeho používání.

V praxi se nejčastěji jedná o:

- **HW a SW produkty,**
- **služby.**

Komentář

Z hlediska rozsahu – sdílení procesu:

- dílčí technologické operace (tzv. kooperace), např. ohýbání, pokovení, tepelné úprava, obrábění, kooperace při vývoji SW a využívání externích SW vývojářů,
- zajištění požadavků normy, např. metrologie, interní audit, personalistika, návrh, údržba speciálních výrobních strojů, atd. s menší participací pracovníků organizace,
- zajištění služeb, např. kalibrace, překlady do cizích jazyků, provádění revizí tech. zařízení různého druhu, úklid, desinfekce, sanitace (kde je to požadavek na shodu pracovního prostředí a shodu produktu), skladování produktů podle smlouvy s externí stranou,
- částečné úvazky lékařů v nemocnicích a zdravotnických zařízeních, ve speciálních činnostech v průmyslu, např. údržba SW strojů.

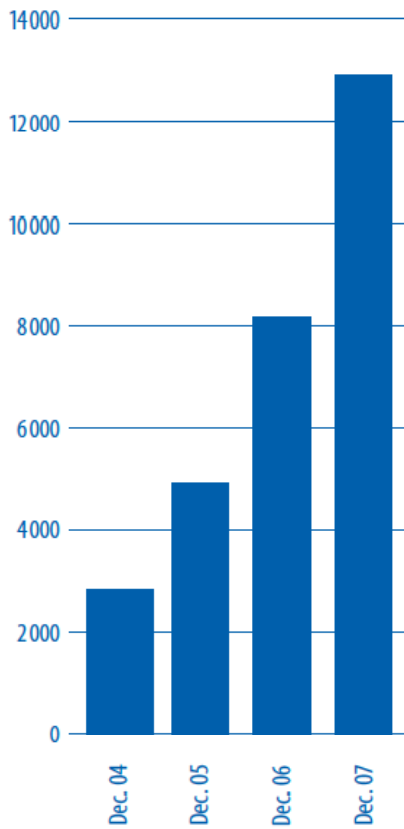
Organizace musí prokázat, že provádí dostatečnou kontrolu a řízení těchto činností, které vyjadřují určitý prvek ISO 9001:2008.

V tomto ohledu se jedná hlavně:

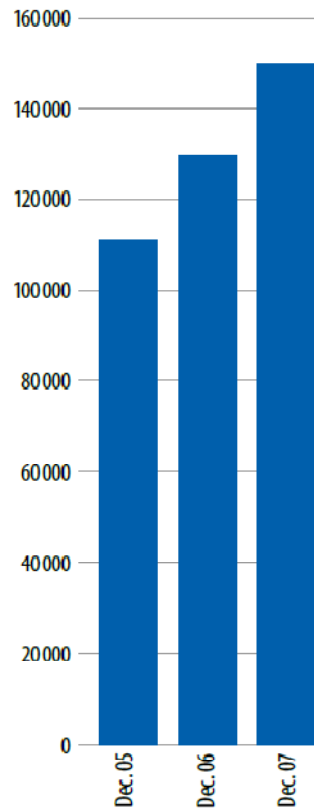
- záznamy podle normy ISO 9001:2008, např. pro prokázání shody dodaného produktu-protokoly, servisní listy, záznamy požadované organizací-např. záznamy výsledků interního auditu a záznamy požadované normou v daném prvku, např. vývoj,**
- dokumentované ověření kompetence, zejména jde-li o zákonný požadavek, např. projektant ve stavebnictví, lékař, revizní technik apod.,**
- nastavení interní a externí komunikace odpovědného pracovníka organizace za outsourcing daných činností a stanovení odpovědnosti a odborné způsobilosti za řízení prostřednictvím 7.4.**

Zaměření na obor podnikání

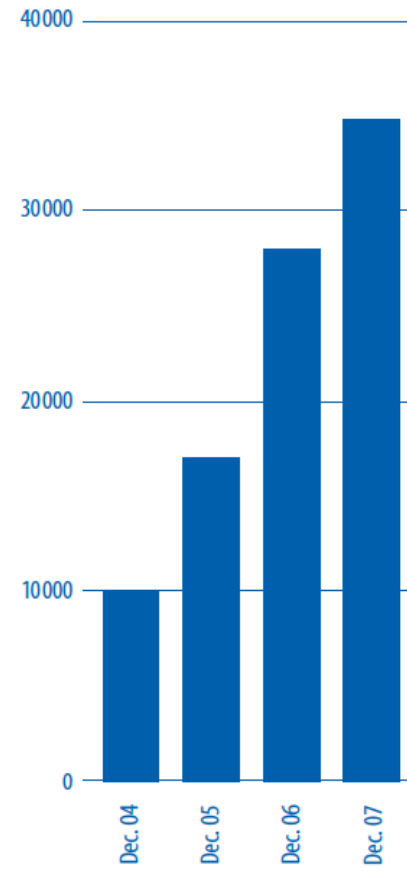
**Worldwide total of
ISO 13485:2003 certificates
December 2004 to December 2007**



**Worldwide total of
ISO 14001:2004 certificates
December 2005 to December 2007**



**Worldwide total of
ISO/TS 16949:2002 certificates
December 2004 to December 2007**



The ISO Survey of Certifications 2007

- ISO 22000 - food
- AS/EN9100 - aero
- IRIS - railway
- TL 9000 - telecom
- Model CAF – státní správa
- Akreditace SAK, JCI, NIAHO – nemocnice
- ISO 20000 (ITIL)
- Dodavatelské audity
- Audity třetí stranou



Na konci osmdesátých let přichází Reganova administrativa s kritérii Národní ceny Malcolma Baldrige (NMBA – National Malcolm Baldrige Award) za jakost a o několik let později jsou podobná kritéria stanovena i Evropskou nadací pro management jakosti (EFQM) pro organizace, které usilují o získání Evropské ceny za jakost (The European Quality Award – EQA).

Česká republika – Národní politiky kvality, přijatá usnesením vlády ČR č. 458 ze dne 10. 5. 2000.

isrs⁷ je přední světový systém pro zlepšování a prokazování bezpečnosti, ochrany životního prostředí a podnikatelského výkonu - **nástroj Business Excellence.**

Příklad analýzy jednotlivých bodů

- Pomáhá identifikovat a kontrolovat vaše rizika
- Podnikatelské procesy transformuje v nejlepší praxi
- Zahrnuje další relevantní standardy (ISO 9001, 14001, OHSAS, GRI, PASS 55)
- Poskytuje vedení organizace pokročilou podporu rozhodování
- Buduje dobré jméno a pohání výsledky podnikání
- Poskytuje jistotu vedení podniku
- Cesta k Business Excellence

1. Vedení

2. Plánování

3. Hodnocení rizik

4. Lidské zdroje

5. Zajištění shody

6. Řízení projektu

7. Školení a kvalifikace

8. Komunikace a propagace

- 3.1. Identifikace a vyhodnocení zdravotních rizik
- 3.2. Identifikace a vyhodnocení rizika bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
- 3.3. Identifikace a vyhodnocení rizika zabezpečení
- 3.4. Identifikace a vyhodnocení environmentálních rizik
- 3.5. Identifikace a vyhodnocení očekávání klientů
- 3.6. Vyhodnocení rizika procesu

Nalezení a neustálé udržování rovnováhy mezi *ekonomickým, sociálním a ekologickým aspektem* podnikání

- Ekonomické - etické kodexy, transparentnost a odmítnutí korupce, férové podnikatelské praktiky, principy dobrého řízení (Corporate Governance), ochranu duševního vlastnictví, vztahy se zákazníky, dodavateli, investory atd.
- Sociální - ochranu práv pracovníků, jejich zdraví, bezpečnost a profesní rozvoj. (SA 8000, OHSAS)
- Ekologické – ISO 14001

ISO 26000

Správa o udržitelném rozvoji - Global Reporting Initiative a Assurance Standardu AA1000.

- REGULACE
- SPECIFIKACE
- HOLISTICKÉ POJETÍ
- SYNERGIE
- UDRŽITELNÝ ROZVOJ



www.dnv.com
