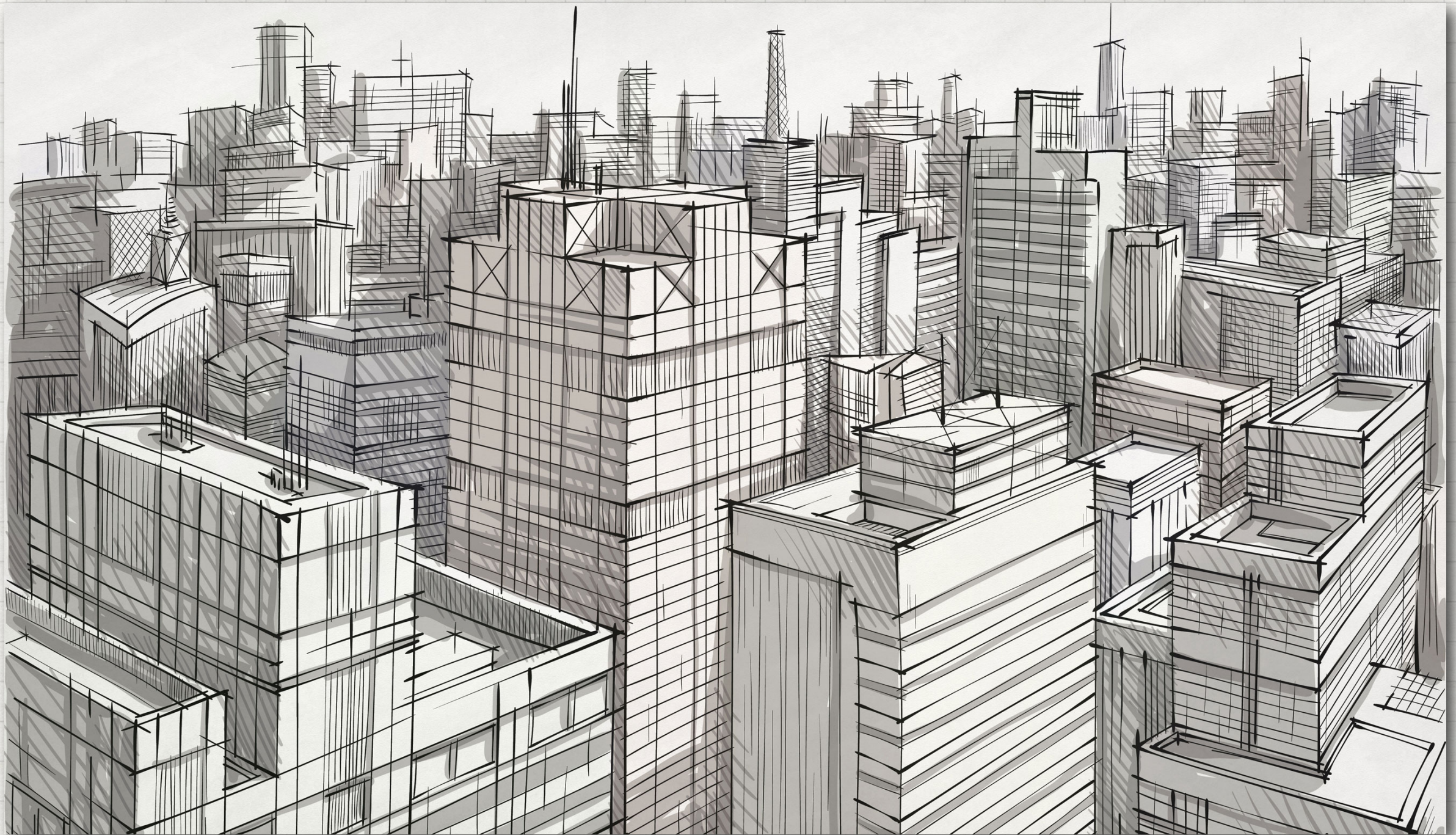


DOKTRYNA NOWOCZESNEGO
AUDYTORA

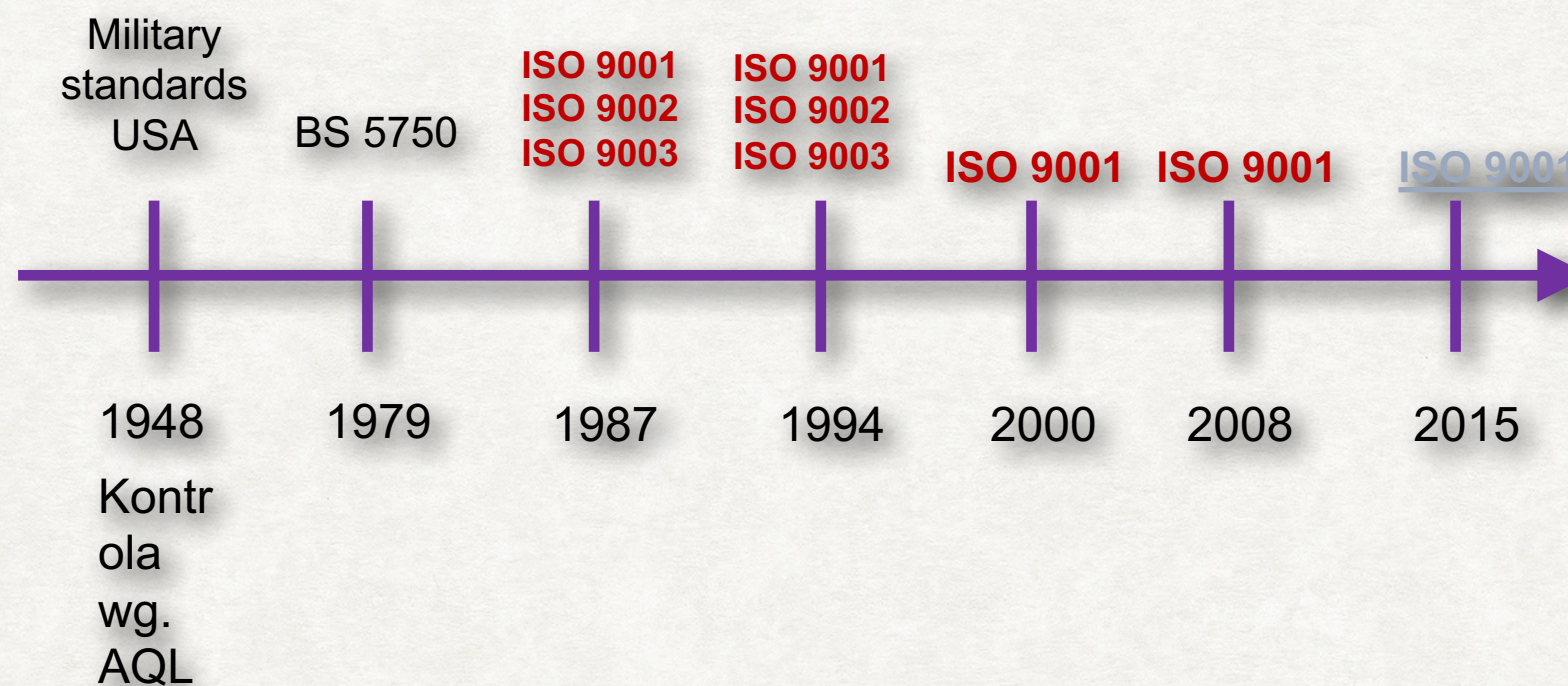
ISO 9001:2015

CO TO JEST ISO 9001:2015?



Co to jest ISO 9001:2015?

- Najpopularniejszy na świecie standard mówiący o tym jak prowadzić biznes. Certyfikowanych jest ponad 1mln organizacji na całym świecie
- Dokumentem który ewoluuje od połowy XX wieku



Cel i Korzyści wynikające z posiadania

ISO 9001 pkt 0.1

- Wykazanie zdolność do stałego dostarczania wyrobów i usług spełniających wymaganiami klienta i mających zastosowanie wymagań prawnych i regulacyjnych,
- Dążenie do zwiększenia zadowolenia klienta

Powiązania ISO 9001 z innymi normami ISO 9001 pkt 0.1

- ISO 9000:2015 – System zarządzania jakością – Podstawy i terminologia
- ISO 19011:2018 - Wytyczne dotyczące audytowania systemów zarządzania
- ISO 9004:2018 – Zarządzanie jakością -Jakość organizacji - Wytyczne osiągnięcia trwałego sukcesu
- ISO 31000:2018 – Zarządzania Ryzykiem

Kilka kluczowych definicji z ISO 9001:2015

- Jakość - Stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości jakiegoś obiektu (np. wyrobu, usługi, procesu, osoby, organizacji, systemu, zasobów) **spełnia wymagania**
- Proces - Zbiór wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących działań, które wykorzystują dane wejściowe po to, aby je przetworzyć i dostarczyć zamierzony rezultat (np. wyrób, usługa, rezultat procesu)
- Produkt/wyrób - Rezultat dowolnego procesu *organizacji*, który może być wytwarzany bez jakiegokolwiek operacji zachodzącej pomiędzy *organizacją a klientem* (*bez jakiegokolwiek bezpośredniego współdziałania organizacji i klienta*).
- Wymaganie - Potrzeba lub oczekiwanie, które jest ustalone, powszechnie przyjęte („ogólnie domniemane, zrozumiałe samo przez się”) lub obowiązkowe.
- **Niezgodność - Niespełnienie wymagania**
- Korekcja - Działania w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności
- Działanie korygujące - Działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej *niezgodności* i zapobieżenia ponownemu wystąpieniu niezgodności.
- **Ryzyko - Wpływ niepewności**

ZROZUM ISO
9001:2015

ROZDZIAŁY
OD 0 DO 3



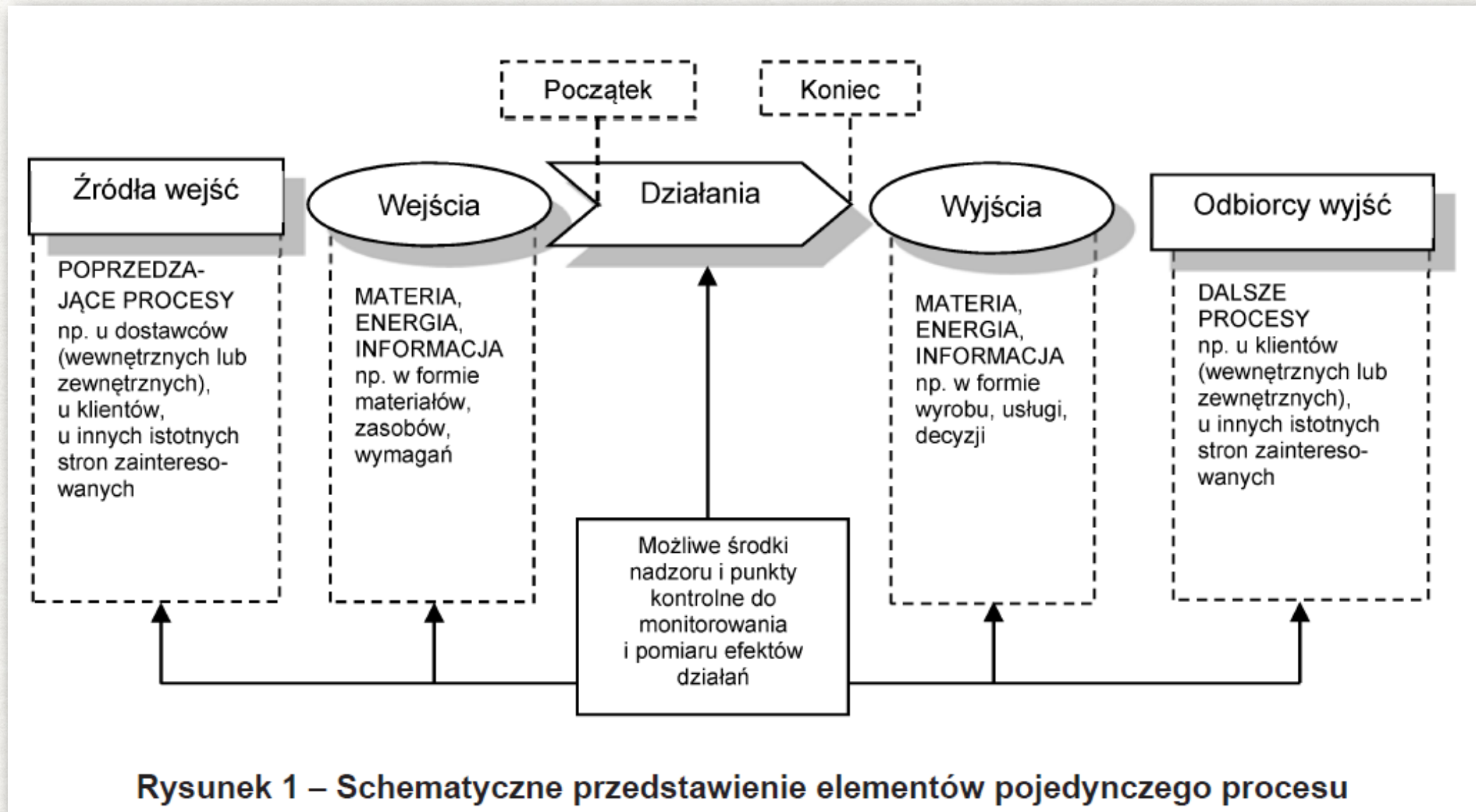
Zrozum normę ISO 9001:2015 0-3

- Norma ISO 9001 – rozdział „0” – ważne wskazówki do zrozumienia normy.
- Rozdziały 0-3 nie podlegają certyfikacji, gdyż nie zawierają wymagań

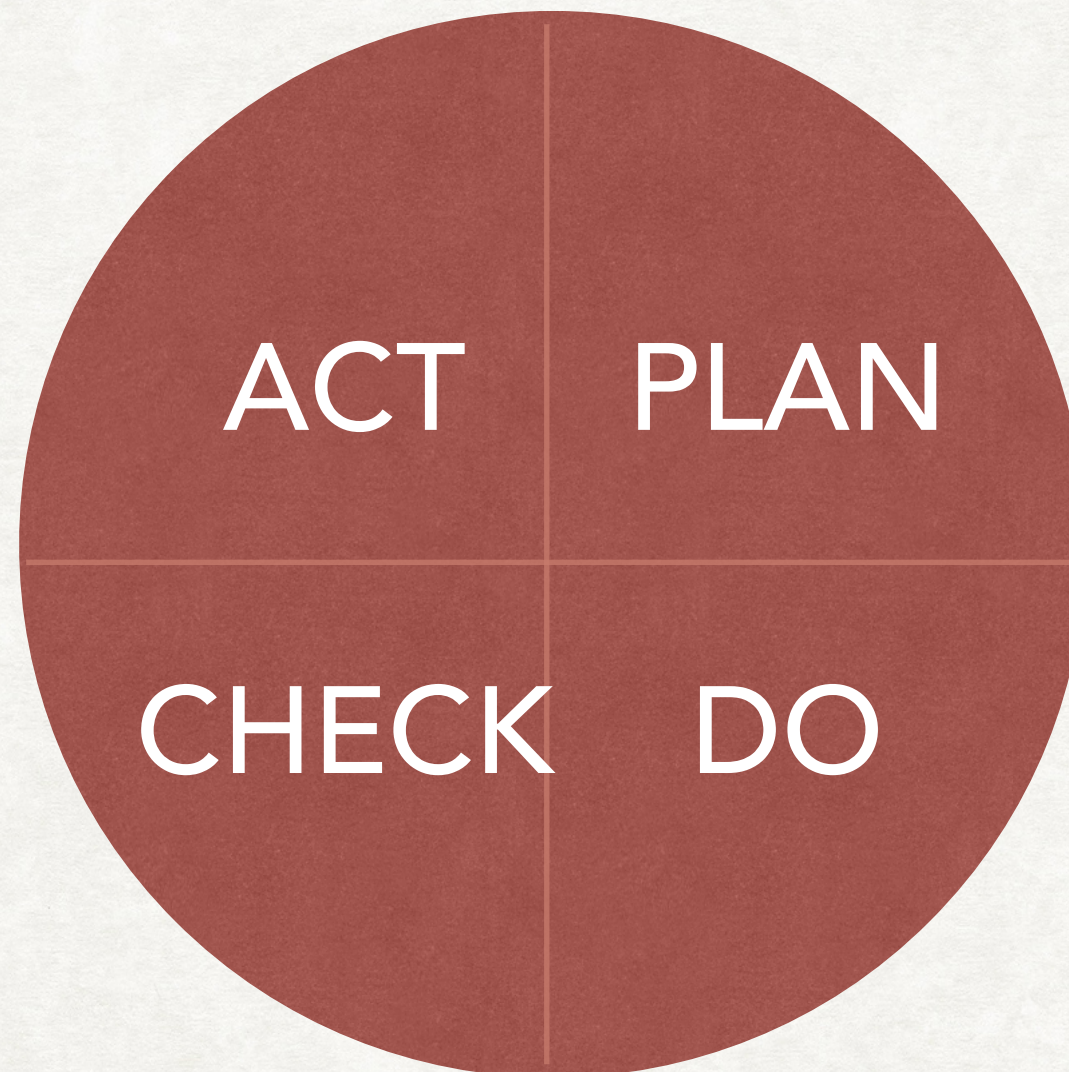
7 zasad zarządzania jakością (punkt 0.2)

1. Orientacja na klienta
2. Przywództwo
3. Zaangażowanie ludzi
4. Podejście procesowe
5. Ciągłe doskonalenie
6. Podejmowanie decyzji oparte na dowodach
7. Zarządzanie relacjami

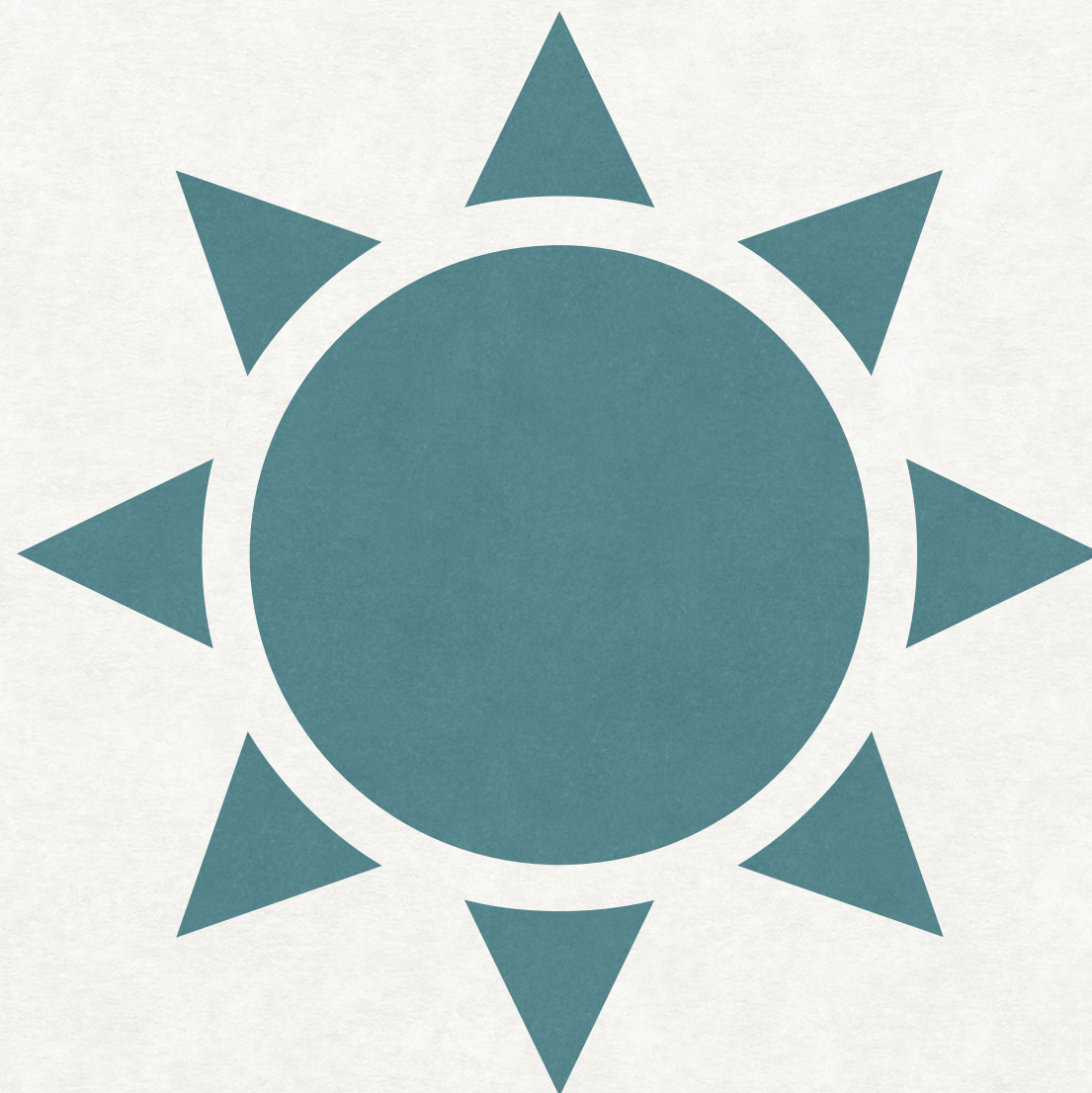
Podejście procesowe (punkt 0.3)



PDCA (punkt 0.3.2)



Bazowanie na ryzyku i szansach (punkt 0.3.3)

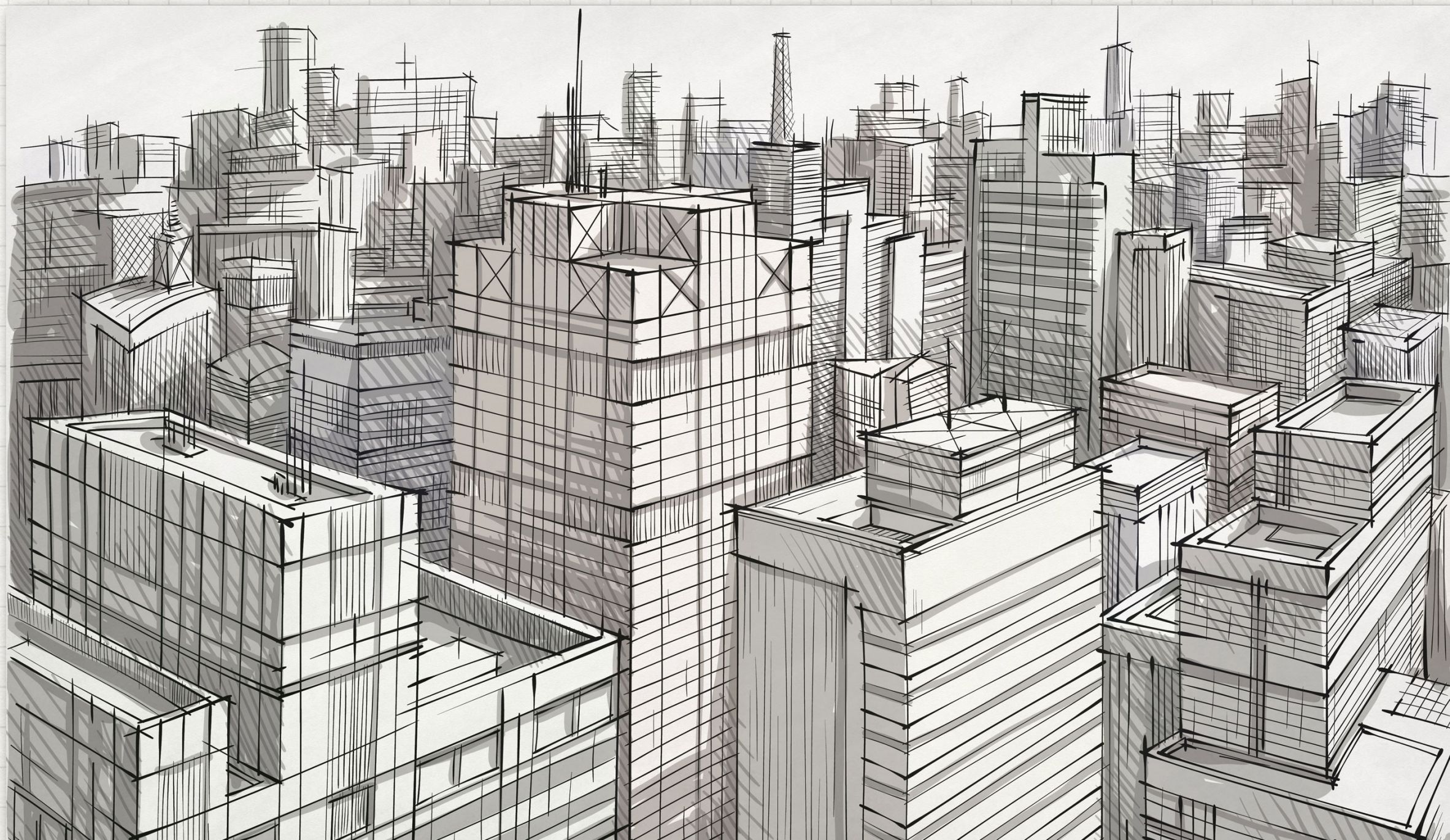


Rozdział 1-3

1. Zakres normy
2. Powołania normatywne
3. Definicje i terminy

CO MASZ W ŚRODKU?

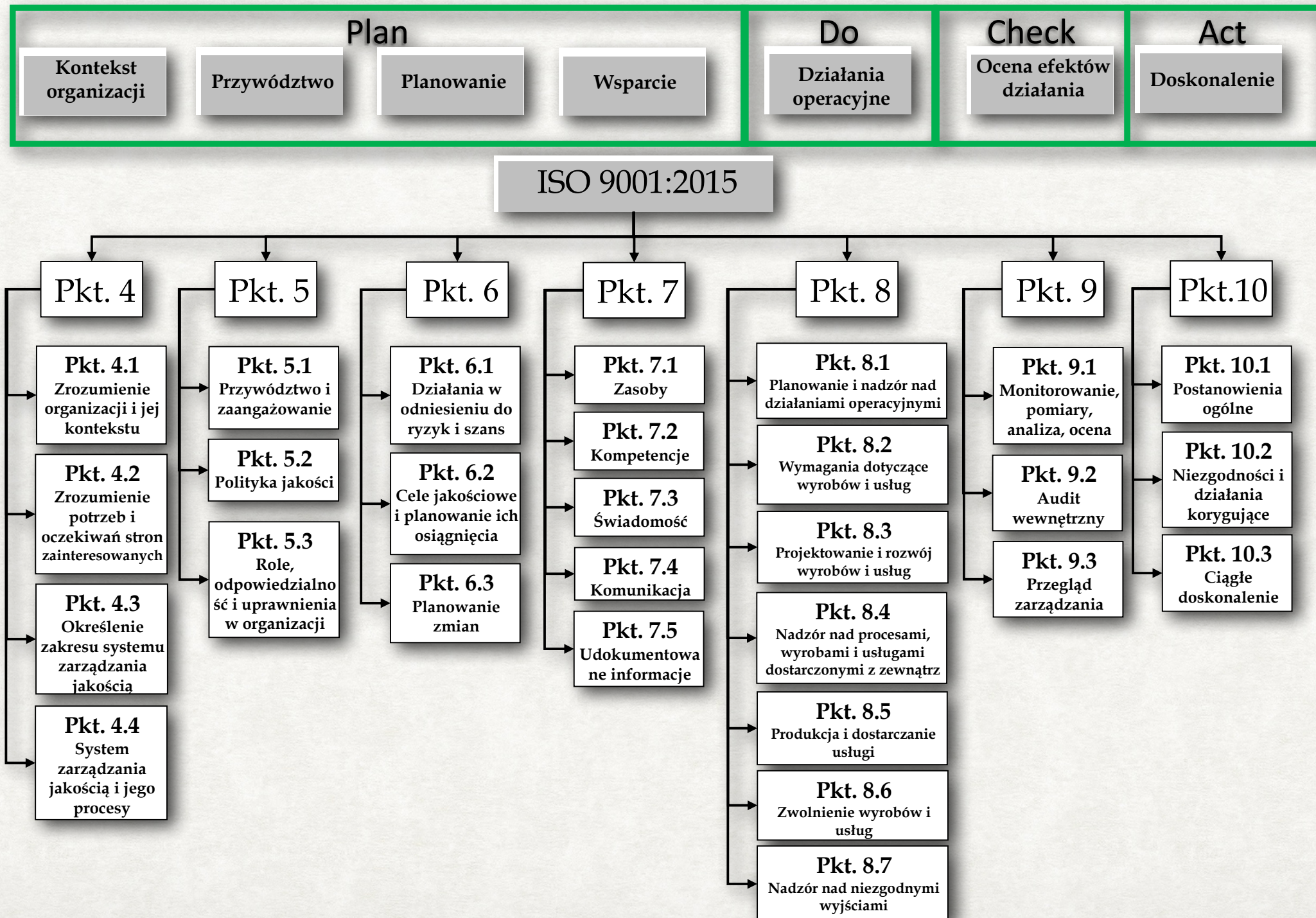
ISO 9001:2015



ISO 9001:2015 - zasadnicze punkty normy

- Rozdziały od 4 do 10

Struktura normy ISO 9001:2015



Wymagania normy ISO 9001 – poziom zarządzania organizacją/ systemem Orientacja na klienta

- Zdefiniować kontekst organizacji (pkt 4.1)
- Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych (pkt 4.2)
- Działania odnoszące się do ryzyk i szans (6.1.1.)
- Organizacja powinna (czyli musi) zaplanować działania odnoszące się do ryzyk i szans (6.1.2.)

Zarządzanie

- Zdefiniować kontekst organizacji (pkt 4.1)
- Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych (pkt 4.2)
- Działania odnoszące się do ryzyk i szans (6.1.1.)
- Organizacja powinna (czyli musi) zaplanować działania odnoszące się do ryzyk i szans (6.1.2.)

Wsparcie

- Zasoby 7.1 – czy dla projektów i produktów zapewnione są zasoby?

➡ Gdy idziemy do działu Kadr/HR:

- 7.2 – Kompetencje
 - 7.3 – Świadomość
 - 7.4 – Komunikacja
 - (i 7.1.2. – „Ludzie”)
-
- 7.5 Udokumentowane informacje

DZIAŁAMY I
SPRAWDZAMY
ROZDZIAŁY
OD 8 DO 10



Działanie operacyjne (punkt 8 normy)

- Projektowanie i rozwój wyrobów i usług (8.3)
- Nadzór nad wyrobami i usługami dostarczany z zewnątrz (8.4)
- Produkcja i dostarczanie usług (8.5)
- Zwolnienie wyrobów i usług (8.6)
- Nadzór nad niezgodnymi wyjściami (8.7)

Ocena efektów działania (punkt 9 normy)

3 poziomy zapewnienia zgodności:

- Ustalenie procesów monitorowania w poszczególnych procesach tak aby zapewnić zgodność. (9.1)
- Audit wewnętrzny (9.2)
- Przegląd zarządzania (9.3)

Doskonalenie (punkt 10)

Mamy obowiązek doskonalić procesy i produkt (10.1)

Mamy obowiązek działać prewencyjnie (10.2)

Mamy obowiązek doskonalić system zarządzania (10.3)