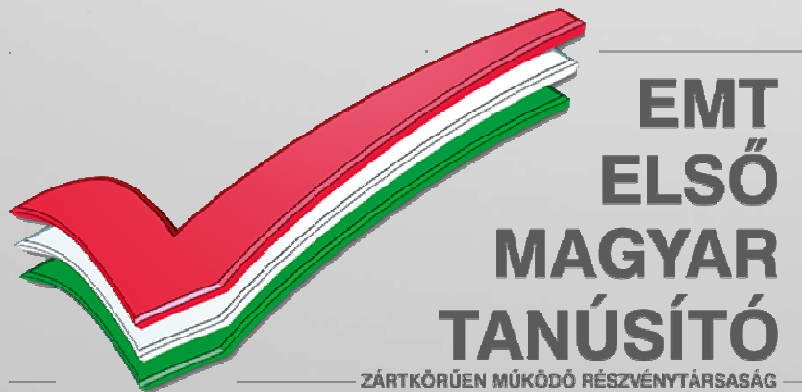


A folyamatszemplélet és PDCA elvek érvényesülése az új ISO 9001:2015 rendszerben

„Elvárások és javaslatok” a külső tanúsító szemszögéből

Bujtás Gyula



BEMUTATKOZÁS – EMT Zrt./ NQA Hungary



Alapítva: 2002 november 28.

2008.09.19.-től - Zrt.

Cím: 2040 Budaörs, Muskátli u.3.

4 magánszemély részvényes

Alaptőke: 26M Ft

Több mint 50 fő minősített auditor (9 szabvány)

1977 kiadott tanúsítvány (2016.03.31.)

BEMUTATKOZÁS – Bujtás Gyula



Végzettségek: Villamosmérnök 1988

Minőségügyi Szakmérnök 2001

MMK NSZ - 16 szakértő (01-64839)

**Vezető auditor: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS
18001, ISO 27001, ISO 50001, ESD20.20**

**Munkahelyek: Paksi Atomerőmű 1988-97; BBQ
Ker. és Szolg. Kft. 1996-2005; EMT Első Magyar
tanúsító Zrt – 2005.-től**

**Az első akkreditált ISO 9001:2015 tanúsítás
végzése Magyarországon (2015.08.24) UKAS/NAT**

„Elvárások és javaslatok” a Tanúsító szemszögéből



1. Egy tanúsító testületnek *nem* lehetnek elvárásai és *még kevésbé* javaslatai! (Azt kell ellenőrizni, ami a szabványban követelményként megjelenik.)
2. Egy jól működő "ISO"-s céget az különböztet meg egy jól működő "nem ISO"-s cégtől, hogy **tudatosan** alkalmazza a PDCA elvet a folyamatainak szabályozásában és végrehajtásában: mielőtt bármit tenne, **megtervezi mit tenni fog** (meghatározza az elvárt eredményt, a felelősségeket és hatásköröket, a szükséges erőforrásokat, az elért eredmények igazolásának módját, stb.).

„Elvárások és javaslatok” a Tanúsító szemszögéből



3. Az ISO 9001:2015 szabványban a folyamatok tervezésénél alapvető elvárás a kockázatok, illetve a kockázatok kezelésére vonatkozó lehetőségek figyelembe vétele. Ebből a szempontból az egész "ISO" rendszer egy „megelőző intézkedés”.
4. A PDCA modell egyaránt alkalmazható makro- és mikro folyamatokra. Tulajdonképpen az egész szabvány (a 4-10. követelmény csoportok) a PDCA elvet követi:

„Elvárások és javaslatok” a Tanúsító szemszögéből



4. A szervezet környezete MIT

5. Vezetői szerepvállalás KI

6. Tervezés HOGYAN

7. Támogatás MIVEL

Plan

8. Működés

Do

9. Teljesítményértékelés

Check

10. Fejlesztés

Act



- **Áttekintés**
 - Folyamat
 - PDCA
 - Folyamatszemlélet
 - Kockázatalapú gondolkodásmód
- **Folyamat szemléletű audit**
- **Tanúsítói „szemszög”**



Áttekintés



3.4.1. Folyamat - Egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló olyan tevékenységek sorozata, amelyek bemeneteket használnak fel egy tervezett eredmény létrehozására.

- Egy folyamat az egy tevékenység
- Vannak bemenetei és kimenetei
- Ez egy átalakulás

Mi a folyamatszempléletű megközelítés? - ISO 9001:2015

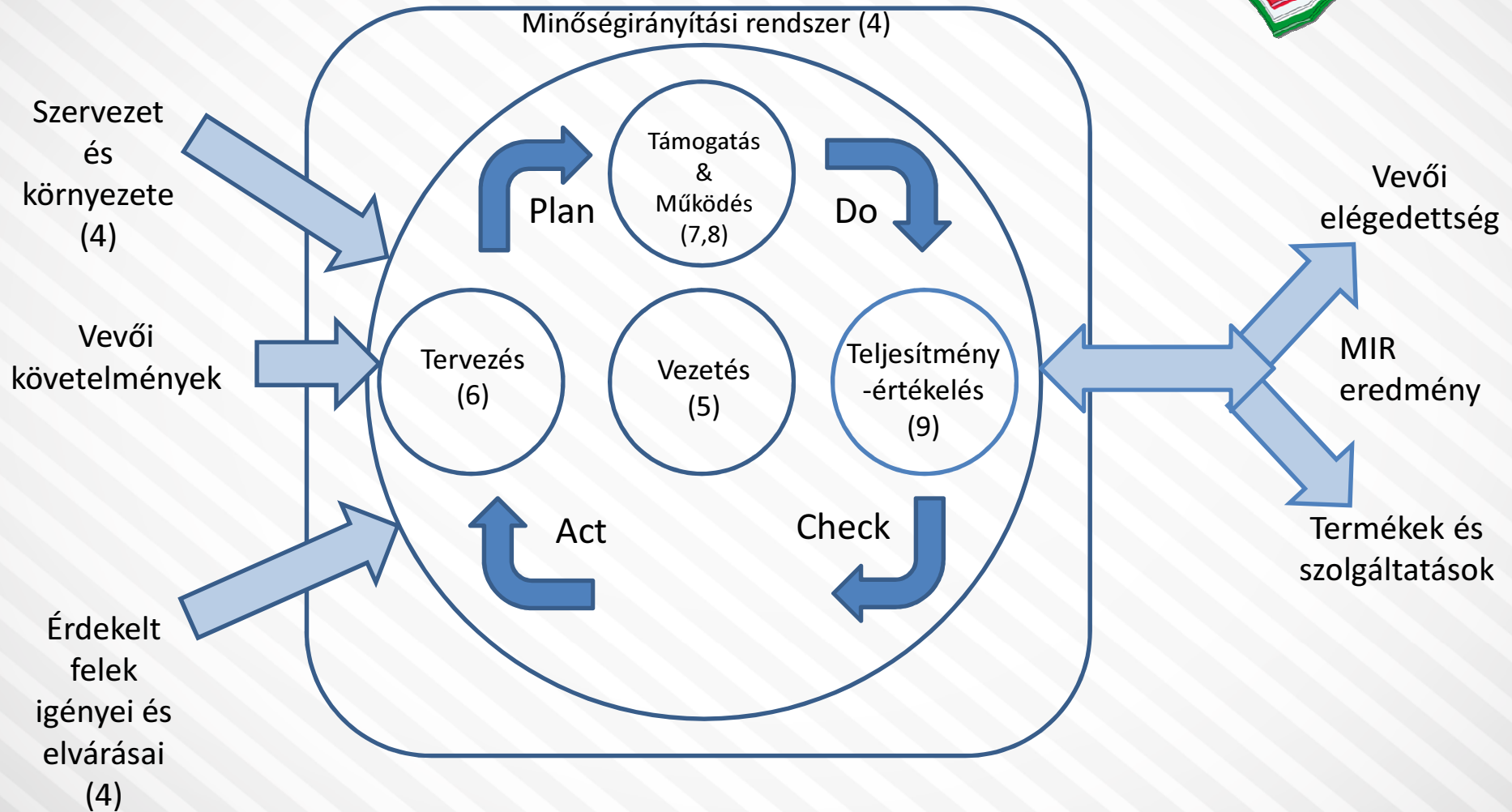


A folyamatszempléletű megközelítés biztosítja:

- a) a követelmények megértését és azok következetes teljesítését
- b) a folyamatok átgondolását a hozzáadott érték szempontjából
- c) az eredményes folyamat működésének elérését
- d) a folyamatok fejlesztését az adatok és információk értékelése alapján
- e) kockázat figyelembevételét



PLAN – DO – CHECK – ACT



A kockázat – A bizonytalanság hatása. A kockázatalapú gondolkodásmód



A kockázat – A bizonytalanság hatása. A kockázatalapú gondolkodásmód



- A kockázat egy lehetséges jövő, amely káros és nem tervezett következményeket eredményezhet.
- A kockázat NEM egy probléma, egy tényező, vagy egy krízis!
- A kockázat annak a mértéke, hogy a folyamat esetleg nem képes elérni a célját a tervezett költségeken, határidőn vagy egyéb technikai követelmények keretein belül.

A kockázatelemzés



Azonosított kockázatokat kell kezelni és vagy ellenőrizni a teljes folyamat irányítás érdekében.

Vannak-e azonosított kockázatok, pl.:

- Üzleti terv - SWOT elemzés – részvényesek
- Versenyzők
- Készség mátrix
- Kapacitás tervezés
- Képesség tanulmányok
- ...

A kockázat



Termék

- Termék megfelel a követelménynek
- Megbízhatósági követelmény
- Kritikus elem/ Főjellemző felügyelet és irányítás
- Termékbiztosítás
- Előállítás során fellépő veszélyek

Tevékenységek

- Kockázat azonosítás
- Elemzés és Rangsorolás
- Kockázat tudatosítása (kommunikáció)
- Döntéshozatal
- Emberi tényezők - készségek/ képzés

Folyamatok

- Kockázat kezelés meghatározása
- Program/ Kezelési tervek
- Minőség-/ Termékbiztosítási tervek

ISO 9001:2015 szabvány

- MIR Kockázat megtervezése és felügyelete
- Működéstervezés és Felügyelet
- Következmény és Valószínűség
- Összetettség és hatás
- Megelőzés és Enyhítés



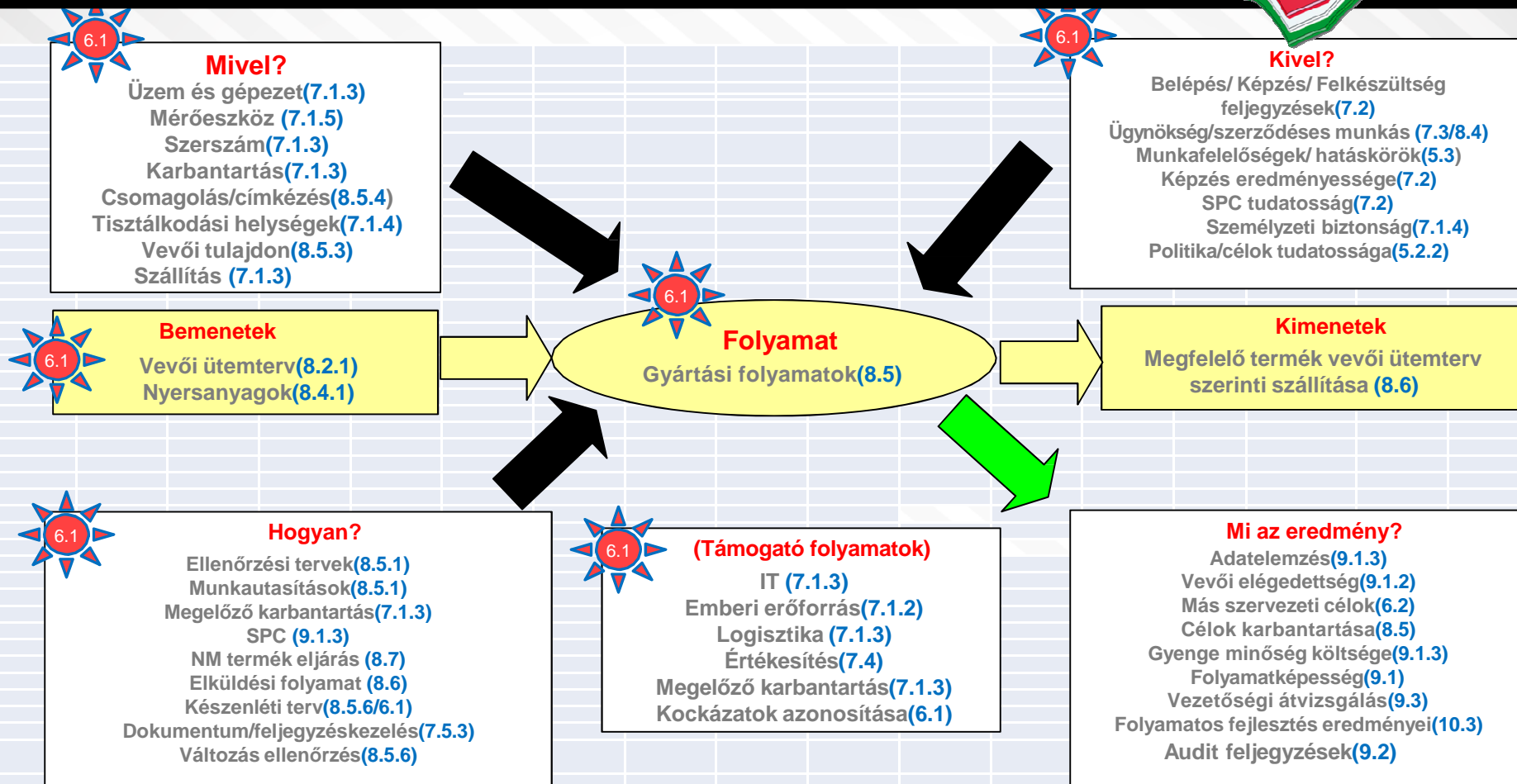
A folyamatszempléletű audit – a jövő!!!

A folyamatszempléletű audit



- azonosítja a célokat
- igazolja az alkalmazott kockázati tényezőket
- ellenőrzi, hogy a folyamatok elérték-e a célokat
- ellenőrzi a felkészültséget és a teljesítőképeességet a tevékenység kimeneteinek érdekében
- ellenőrzi a felkészültség és a teljesítőképeesség értékelésének hatékonyságát
- ellenőrzi, hogy milyen eredményeket érhetnek el
- ellenőrzi az eredmények mérési módszerét
- ellenőrzi a az eredményesség és a hatékonyság felülvizsgálatát
- ellenőrzi, hogyan követik az eredményesség és a hatékonyság fejlesztését

A folyamatszempléletű audit “teknősbéka”



A folyamatszempléletű audit előnyei



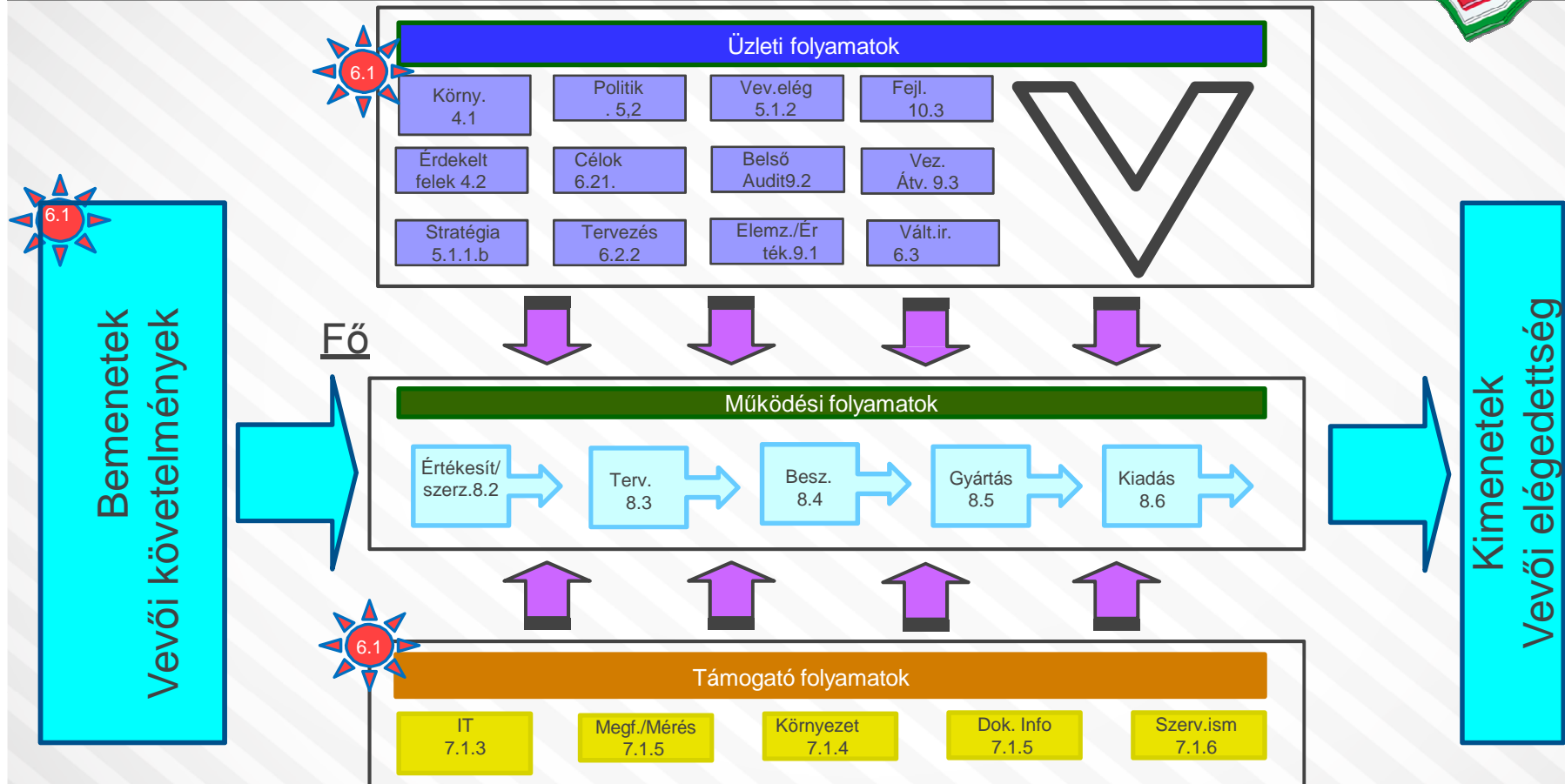
- **TELJESÍTMÉNY** orientált
- Bizonyítja, hogy elsőbbséget élvez: a szervezet folyamatainak azonosítása, azok sorrendje és kölcsönhatásai, valamint a meghatározott célokkal/ mérésekkel szembeni **TELJESÍTMÉNY**
- Biztosítja a folyamatos ellenőrzést
- Azonosítja, hogy vannak-e tervek érvényben az előirányzatok elérésének biztosításához
- Azonosítja azon helyesbítő tevékenységek lehetőségeit, ahol a célok nem teljesültek

A folyamatszempléletű audit előnyei



- **Hangsúlyozza annak fontosságát, hogy:**
 - megvizsgálják a folyamatokat a hozzáadott értékek szempontjából
 - elérje a folyamat teljesítményének és eredményességének eredményeit
 - a folyamatok folyamatos fejlesztése a célok mérésén alapul
- **Először azokra a folyamatokra összpontosít, melyek közvetlenül befolyásolják a vevőt**

Folyamat kölcsönhatások - például





Tanúsítói „szemszög” ...

Mit várunk el az auditon?



Legyenek azonosítva és tervezve a folyamatok

Ennek ismérvei:

- meghatározták a folyamat bemeneteit illetve elvárt eredményét -> ez meghatározza a folyamatok sorrendjét és kölcsönhatásait is
- az elvárt eredmények támogassák a Politikában/Célokban foglaltakat
- tisztázták a folyamattal kapcsolatos felelősségeket
- a folyamatra vonatkozó kritériumok meghatározásakor figyelembe vették a kockázatokat és lehetőségeket
- meghatározták a folyamat végrehajtásához szükséges erőforrásokat
- igazolható a folyamat sikeres és eredményes végrehajtása
- amennyiben a folyamat nem volt eredményes, bevezették a szükséges változásokat (reagáltak, intézkedtek, tanultak az elkövetett hibákból)

A folyamat auditálása



Az auditoknak igazolniuk kell a szervezet folyamatainak eredményességét és hatékonyságát, beleértve a folyamatos fejlesztés bizonyítását.

A folyamatszempléletű auditnak:

- követnie kell az ügyfél által meghatározott folyamatokat, beleértve a sorrendet és a kölcsönhatásokat
- elsőbbséget kell adjon a kockázatalapú auditnak, különösen az ügyfélre vonatkozó kérdésekben
- teljesítmény eredményekre, vevői elégedettségre, folyamatos fejlesztési tevékenységekre kell koncentrálnia
- meg kell határozni a MIR szabvány követelményeivel és az alkalmazható vevő specifikus követelményekkel szembeni megfelelést

Szervezet auditálása – Irányítás



A cégvezető(k) interjújával kezdjük annak érdekében, hogy megértsük:

- az üzleti stratégiai irányt
- az érvényességi területet
- az üzlet kockázatait, valamint azok kezelését
- az üzleti tervet, a következők bevezetésével kapcsolatban:
 - Célok
 - Politika
- az eredményes bevezetés elkötelezettségét
- a belső kommunikációs folyamatokat
- a folyamat teljesítmény átvizsgálását
- a vevői követelmények megértését

A folyamat auditálása

Legfontosabb kérdések, melyeket fel kell tenni



- **Ki a folyamat tulajdonosa?**
 - **A folyamat tulajdonosa meghatározza a következőket:**
 - **Mik a folyamat bemenetei?**
 - **Ki a folyamat ügyfele és mik az elvárásai?**
 - Pl. ajánlati felhívás, tender kiírás
 - **Személyzeti felkészültség igazolása**
 - Pl. hegesztő bizonyítvány, kamarai reg.
 - **Mik a szükséges kimenetek?**
 - Pl. termék, szolgáltatás

A folyamat auditálása

Legfontosabb kérdések, melyeket fel kell tenni



- **Mik a célok / előirányzatok?**
 - Pl.: üzleti terv, költségvetés
- **Megfelelnek-e az azonosított kockázatok kezelésének?**
- **Mik a mérő- / teljesítmény mutatószámok?**
 - Pl.: határidő, darabszám,
- **Mik az eredmények?**
 - Pl.: teljesült, utókalkuláció
- **Mit tesznek a fejlesztés érdekében?**
- **Helyes és naprakész-e az információ?**



Átvizsgálás - dokumentált információ ISO 9001:2015 9. (Teljesítményértékelés) szakaszára vonatkozóan

- Vezetőségi átvizsgálás
- Belső audit
- Vevői elégedettség
- Adat és információ elemzés és értékelés – ez ideális esetben a vezetőségi átvizsgálás dok. információjában

A kiértékelési információ alapján, egyértelműen azonosíthatók és eredményesek-e a folyamatok és a kockázatok?

Mit NEM várunk el az auditon? (de ha van az NEM baj)

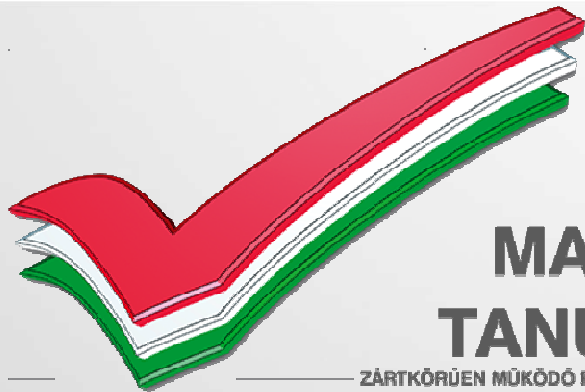


- Formális, dokumentált kézikönyv
- Dokumentált eljárások
- Formális, dokumentált kockázat elemzés, kockázat menedzsment
- Vezetőség képviselője
- Kizárás nincs, de... nem alkalmazható követelmény még lehet
- ...
-



Kérdések?





EMT
ELSŐ
MAGYAR
TANÚSÍTÓ

ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Köszönöm a megtisztelő figyelmet!

www.tanusito.hu