



ISO 9001 je sistem vodenja kakovosti, ki s svojimi temeljnimi načeli podjetjem pomaga **doseči večjo učinkovitost in strankam ponuditi boljšo izkušnjo.**

DARKO JAGARINEC
prodajni svetovalec
specialist

M 031 334 973
darko.jagarinec@avtenta.si



KJER JE RED, je tudi kakovost:

kako si poenostaviti
postopek urejanja
ISO dokumentacije?

Vsi imamo radi kakovostne izdelke in storitve. Zato je doseganje standardov kakovosti še kako pomemben korak za vsako podjetje.

Ne glede na to, koliko časa in naporov zahteva, je to lahko investicija, ki dolgoročno pomembno vpliva na posel. Tako z vidika organizacije, vodenja in pristopanja k delu, kot tudi promocije. A ravnanje v skladu s standardi je neločljivo povezano tudi z urejeno dokumentacijo in samo v urejenih okoljih lahko na koncu zares uspeva tudi visoka kakovost.

Zagotovo ste že slišali za rek »red mora biti, pa četudi slab«, ki se danes ponuja kot precej dobra ponazoritev stanja v številnih poslovnih okoljih. Podjetja se v želji, da bi kakovost poslovanja spravila v prakso, namreč pogosto zatekajo **k uvajanju različnih pravilnikov in standardov kakovosti**, s katerimi bi urejala procese in k sodelovanju vabila nove stranke, pa naj bo, kar bo.

Vse lepo in prav. **Izziv pa nastane, ko je procesov, posebej pa dokumentacije, s katero bi vodili nadzor nad ISO postopki, preveč.** Dokumenti so namreč živa stvar, spreminjajo se, dopolnjujejo, podpisujejo, zato je nad njimi mogoče hitro izgubiti nadzor, še posebej, če za organizacijo dokumentov niso doslej ničesar naredila — saj veste, še vedno jih hranijo na trdih diskih različnih računalnikov, tiskajo samo tiste, ki jih najbolj potrebujejo, nanje pišejo opombe in jih nato založijo.

A **standarde kakovosti je treba periodično obnavljati**, kar pomeni, da se v dokumentno neurejenem okolju v času nove periode, ko obisk napove ISO presojevalec, pogosto začne prava tekma s časom. Zaposleni porabijo ogromno časa in energije za iskanje in usklajevanje zadnjih različic dokumentov ter tarnajo, da se jim nevestno ravnanje z dokumenti še kako maščuje.

Pa so dokumenti res zgolj njihova skrb?

Priprava in vodenje ISO dokumentacije sta **EKIPNI ŠPORT**



Učinkovito vodenje standarda kakovosti na nivoju podjetja ni in ne sme biti le izziv posameznih zaposlenih. Gre namreč za **ekipni šport, ki zahteva pravočasno ukrepanje in visoko usklajenost tako sodelavcev kot tudi številnih dokumentov**. Zaposleni morajo namreč vsak hip vedeti, nad katerimi dokumenti se vodi kontrolni postopek in na kakšen način naj z njimi ravnajo.

A ne prehitvajmo. Da bi lahko sploh vzpostavili nadzor nad dokumentnim okoljem, se moramo najprej ozreti v notranje procese v podjetju in ugotoviti, na kakšen način sploh poteka delo z dokumenti. Proces si lahko pomagamo izrisati tako, da si odgovorite na spodnja vprašanja:



IDENTIFIKACIJA DOKUMENTOV

Kako se lotite dokumentiranja? Ali navedete naslove, jih oštevilčite in datirate? Lahko dokument poiščete oz. navajate brez zmede in zapletov?



FORMAT DOKUMENTOV

V kakšni obliki je smiselno hraniti informacijo? **Jo je bolje arhivirati kot papirni ali elektronski dokument?** Bi bilo vsebino bolje predstaviti kot video posnetek ali članek? Ali lahko informacije nadzorujete s pomočjo programske opreme?



PREGLED IN POTRDITEV DOKUMENTOV

Kako v podjetju poteka **potrditveni postopek**, po tem, ko pripravite nov dokument? Kdo jih pregleduje in kdo potrjuje? Kako in ali vedno vsi v podjetju, kdaj je nek dokument porjen?



DISTRIBUCIJA, DOSTOP, ISKANJE IN UPORABA DOKUMENTOV

Kako zagotavljate dostop do dokumentov v trenutkih, ko jih zaposleni potrebujejo? Lahko prek strežnika do njih pride vsakdo? Tudi, ko ni v pisarni? Kako pa ravnate z zaupnimi informacijami? Je dostop do njih omogočen vsem, ali zgolj tistim, ki jih zadevajo?



ARHIVIRANJE DOKUMENTOV

Kako varujete dokumente pred neavtoriziranimi spremembami ali izgubo? **Lahko vsak v podjetju ureja in briše dokumente?** Kaj pa varnostne kopije, jih že imate?



NADZOR NAD SPREMEMBAMI

Kako v dokumentih prepoznavate spremembe? So te vsem vidne? Kako pa zaposleni vedo, ali si ogledujejo zadnjo različico dokumenta? Kako pa poteka proces potrjevanja posodobitev? **Redno preverjate, ali so informacije v dokumentih še vedno ustrezne?** Kdo je za to odgovoren in kako pogosto to izvaja?



DOKUMENTI ZUNANJEGA IZVORA

Kako **upravljate dokumente zunanjega izvora**, kot npr. standardi, zakonodaja, specifikacije ipd.?

Če ste pri iskanju odgovorov na vprašanja zaznali težave, ste lahko prepričani, da scenarij nervoznega iskanja in ravnanja z dokumenti ne uide tudi vam. Zato je to lahko priložnost, da skrb za dokumente poenotite na ravni podjetja in si delo z njimi poenostavite. Nenazadnje na vrata trka tudi **nova evropska direktiva — Splošna uredba o varstvu podatkov (GDPR)** —, ki obljublja največje spremembe na področju evropskega prava in si prizadeva urediti in uskladiti pravila ter prakse o zbiranju, uporabi in hrambi podatkov o uporabnikih med vsemi članicami EU, neupoštevanje pravil pa visoko sankcionirati — tudi do 20 milijonov evrov.

GDPR in STANDARDI KAKOVOSTI



Z GDPR-jem tik za vogalom – **v veljavo stopi 23. maja 2018** – se številna podjetja upravičeno sprašujejo, ali z **ISO standardom 27001**, ki združuje najboljše prakse iz sveta informacijske varnosti, **izpolnjujejo pogoje evropske direktive.**

Oba imata v svojem jedru veliko skupnega, saj težita k strateškemu in sistemskemu pristopu k informacijski varnosti. **ISO 27001 je mednarodni standard, ki povezuje najboljše prakse iz sveta informacijske varnosti, GDPR pa predstavlja zakonodajni predpis, s katerim namerava Evropski parlament poenotiti in povečati varnost zaupnih podatkov državljanov EU.**

Podjetja, ki se želite izogniti kaznim in se že ravnate po informacijsko varnostnem standardu, morate za ravnanje v skladnosti z direktivo zato vložiti še nekaj dodatnega truda.



EU GDPR v manj kot minuti

GDPR bo težil k večji zasebnosti posameznikov in regulativnim organom dal večja pooblastila za ukrepanje proti podjetjem, ki bodo kršila novo uredbo. Kaj to pomeni za vaše podjetje:

Standard ISO 27001 predstavlja odlično ogrodje na poti do GDPR skladnosti. Z njim ste že na pol poti do predpisane varnosti osebnih podatkov in izničenja možnosti uhajanja zaupnih informacij, ki bi lahko imele katastrofalen učinek na vaše poslovanje. Na poti do delovanja po uredbi, morate torej:

- opraviti analizo GDPR vrzeli, da bi lahko ugotovili, kaj vse morate v zvezi z uredbo še postoriti, da bi izpolnjevali njene zahteve,
- **dotične zahteve pa nato enostavno vključiti v vaš informacijski varnostni sistem**, ki ste ga že vzpostavili z ISO 27001 standardom.

Visoke sankcije:
Kazni do

**4 % letnega
prihodka
kršitelja**

ali

20 € milijonov

GDPR bo vplival na vsa podjetja, ki hranite osebne podatke o državljanih EU, ne glede na to odkod prihajate oz. kje imate registrirano svojo dejavnost.



Kako si **POENOSTAVITI** nadzor nad dokumentacijo vodenja sistema kakovosti?



Nadzor nad dokumentacijo vodenja sistema kakovosti (ISO) lahko podjetje enostavno pridobi z uvedbo dokumentnega sistema. Novejši dokumentni sistemi so modularne zasnove in poznajo tudi namenske rešitve za upravljanje z dokumentacijo. Tako zaposlenih v podjetju ne bo več strah zunanje presoje ter podaljšanja kateregakoli certifikata kakovosti.

Rešitev za vodenje sistema kakovosti se namreč relativno enostavno **implementira v poslovno okolje podjetja** in poveže s podatkovnimi viri. Vsi dokumenti bodo zbrani na enem mestu, njihova zadnja/veljavna različica pa vedno »pri roki«. Še več, takšna rešitev zaposlene samodejno **opozarja na vse roke, naloge in potrebe po posodobitvah** ter močno **olajša usklajevanje med sodelavci** – ob objavi novih ali prenovljenih dokumentov so o le-teh obveščeni vsi, ki morajo prebrati spremembe.

Delo zaposlenih je zato hitrejše, bolj pregledno, povezano, varno in zanesljivo.

Tako ni nobenega dvoma – podjetja, ki uporabljajo rešitev za vodenje sistema kakovosti, so bolj uspešna. Zaposleni v njih prihranijo veliko časa, saj imajo **odličen pregled** nad vso veljavno dokumentacijo, lažje sodelujejo s sodelavci pri pripravi dokumentov in sproti prejemajo **opomnike** o nalogah in rokih. Vsa gradiva so **varno shranjena**, zato uporabniki dokumentov praviloma ne tiskajo in jih ne prenašajo po podjetju v fizični obliki. Obenem **hitro vidijo stanje in celovitost ISO dokumentov**, priporočila zadnjih presoj ter izvedbe ukrepov.

Uresničljiv ideal? Vsekakor, kar povprašajte naše zadovoljne stranke.

