

Vytváranie QMS podľa normy ISO 9001:2000

Postupy, ktoré jednotlivé podniky pri zavádzaní QMS používajú, sa líšia, pretože závisia od konkrétnych cieľov, konkrétnej produkcie, organizačnej špecifčnosti, externého prostredia, a pod. Normy ISO 9000 sú preto nástrojom nie na úplnú normalizáciu QMS, ale najmä na ich porovnateľnosť a koordinovateľnosť. Zavádzanie QMS podľa ISO 9000 nie je povinné. Informovaný zákazník však žiada, aby jeho dodávateľ mal certifikovaný QMS, lebo mu poskytuje istý dôkaz o vierohodnosti firmy. Certifikát QMS môže priniesť podniku väčší zisk, lepšiu konkurencieschopnosť, aj úsporu nákladov, požaduje však od neho stabilnú kvalitu na príslušnej technickej úrovni a sústavnú efektívnu prácu.

Zavedenie systému manažérstva kvality v podniku vyžaduje:

- poznať súčasný stav – **kde sa nachádzame?**
- určiť víziu – **kam sa chceme dostať?**
- definovať poslanie
 - prečo existuje podnik?
 - aké hodnoty preferuje podnik? – **prečo sa tam chceme dostať?**
- vytvoriť stratégiu
 - politiku/ciele/úlohy,
 - realizačné plány – **ako sa tam dostaneme?**

Rozlišujeme dve etapy vytvárania systému manažérstva kvality:

1. etapa – kreačná (vytváranie, zavádzanie, certifikácia) – predcertifikačná,
2. etapa – udržiavacia (udržiavanie, neustále zlepšovanie) – pocertifikačná.

Prvá etapa

Prvá etapa systému manažérstva kvality začína **analýzou existujúceho stavu** a rozhodnutím vrcholového manažmentu systém realizovať. Potom nasleduje **plánovanie systému**, ktorý vyžaduje školenie vedenia, informovanie, školenie interných audítorov – tí potrebujú profesionálne informácie a sú školení nezávislými inštitúciami, ktoré im dávajú právo vykonávať interné firemné previerky. Určí sa zodpovedný človek – **manažér kvality**, ako človek špecialista, člen vrcholového vedenia, zodpovedný za ešte neexistujúci, budovaný systém. Vo **fáze postupnej realizácie** (implementačná fáza) sa vytvárajú karty a mapy procesov (viď kapitola **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**), určujú sa vlastníci a zodpovednosť za procesy, vytvára sa pyramída dokumentácie procesov. Dokumentácia má štyri úrovne (Obr. 1).



Obr. 1 Pyramída dokumentácie QMS

Najvyššiu úroveň predstavuje **príručka kvality** – základný manuál, ktorý vyjadruje, **čo** sa aplikuje v organizácii. Je základným normatívnym dokumentom systému kvality, tvoria ju:

- identifikačné údaje podniku,
- **politika kvality** (netermínovaná) a **ciele kvality** (termínované) (alebo odkazy na samostatné dokumenty),
- organizačná štruktúra podniku (odkaz na organizačnú schému),
- organizácia zabezpečovania kvality (manažér kvality, špecializované útvary pre kvalitu a ich začlenenie a právomoci),
- prehľad prvkov systému kvality a väzieb medzi nimi,
- prehľad dokumentov nižšieho rádu,
- funkcie a osoby zodpovedné za fungovanie a účinnosť jednotlivých prvkov systému kvality,
- systém motivácie kvality,
- systém preverovania účinnosti systému, udržovania a rozvoja systému a jeho častí,
- spôsob uskutočňovania zmien v jednotlivých častiach systému kvality.

Stredná úroveň dokumentácie je tvorená **smernicami, postupmi**, ktoré vyjadrujú **ako** sa to aplikuje v organizácii. Jedná sa o dokumentáciu ovplyvňujúcu zodpovednosť, úlohy a ich časovú nadväznosť, najmä hlavných procesov, hodnotenie spokojnosti, dodávateľské matice.

Dolnú úroveň dokumentácie predstavujú **detailné štandardy, normy**.

Po skompletizovaní dokumentácie nastáva **fáza hodnotenia systému**, ktorá môže byť realizovaná buď internými audítormi alebo nezávislou externou audítorskou organizáciou. Ďalej nasleduje **externý audit** (certifikačný audit, tzv. „ostrý audit“), ktorým sa celý systém podrobne preveruje. Externí audítori môžu vrátiť materiály na prepracovanie, ak nie sú v poriadku, alebo ukončiť svoju činnosť pozitívnym hodnotením, t.j. vystavením certifikátu ISO.

Certifikát je výsledkom certifikácie, procesu overovania zhody. Je to teda osvedčenie o zhode, v ktorom tretia strana – nezávislý orgán prehlási, že posúdil určité parametre, kritériá, ktoré preukázali súlad s určitou normou/štandardom. Certifikát je medzinárodným dokumentom, ktorý je zapísaný do registra na úrovni databázy SR a EÚ v Bruseli. Stáva sa vizitkou firmy, vstupenkou na domáci aj zahraničný trh, dokladom dostatočne pevne vytvoreného reťazca všetkých na seba nadväzujúcich činností. Súčasne informuje, že starostlivosť

o kvalitu je priebežná, trvalá a nie jednorázová aktivita firmy. Certifikát má právo firma používať 3 roky.

Druhá etapa

Podnik je povinný starať sa – udržiavať QMS (aktualizovať, robiť potrebné zmeny) tak, aby bola dodržaná zásada trvalého zlepšovania, vyvíjať lepši QMS tak, že pridá do neho ďalšie možnosti – environmentálne správanie, starostlivosť o bezpečnosť pracovnú, technickú, starostlivosť nazývanú sociálna bezpečnosť – správanie sa podniku k svojmu okoliu, v ktorom pôsobí (región, mesto), snažiť sa o lepšie financovanie, hospodárnosť.

V podniku sa musí minimálne raz ročne uskutočniť interný audit. V prípade potreby, môže byť interný audit vykonaný aj častejšie.

Pred uplynutím platnosti certifikátu (až 6 mesiacov) má organizácia právo rozhodnúť sa, či požiada o **recertifikáciu** – podrobenie sa auditu na obdobie ďalších 3 rokov, alebo bude udržiavať systém bez recertifikácie.

Rozhodnutie často závisí od toho, či zákazníci vyžadujú doklad o recertifikácii, alebo im postačuje, že organizácia udržiava systém bez recertifikácie.