

UPRAVLJANJE Z DOKUMENTACIJO ISO 9001 : 2000

Stanko Čufer^{*}, Dušan Žbogar^{}**

UDK: 006.35(100)ISO:930.25

Stanko Čufer, Dušan Žbogar: Upravljanje z dokumentacijo ISO 9001 : 2000. Tehnični in vsebinski problemi klasičnega in elektronskega arhiviranja. Zbornik referatov z dopolnilnega izobraževanja, Maribor 1/2002, št. 1, str. 131 - 137.

Izvirnik v slovenščini, izvleček v slovenščini in angleščini, povzetek v angleščini.

Sistem kakovosti (v nadaljnjem besedilu: SK), zasnovan na standardu **ISO 9001 : 2000**, je uspešen le, če temelji na **dokumentiranih zahtevah** za upravljanje s procesi in njihovimi sestavinami in doslednem izvajanju zahtev v praksi. Dokumentiranje SK poteka in se izvaja na treh nivojih, in sicer: **strateško planiranje kakovosti, organizacijski predpisi in delovna navodila ter dokumentacija o izvajanju SK.**

UDC: 006.35(100)ISO:930.25

Stanko Čufer, Dušan Žbogar: Management Documentation of ISO 9001 : 2000. Technical and Field Related Problems of Traditional and Electronic Archiving. Conference Proceedings, Maribor 1/2002, No. 1, pp. 131 - 137.

Original in Slovenian, abstract in Slovenian and English, summary in English.

Quality systems (hereinafter referred to as QS) are based on the **ISO 9001 : 2000 Standard** and will only be successful if the **requirements placed on the document management process** are met and actually put into practice. QS documentation is performed at three levels, i.e. **strategic quality planning, the regulations in the organization, work manuals and documents evidencing QS performance.**

1. NEKATERI DOSEŽKI STANDARDOV KAKOVOSTI

Ta zapis temelji na izkušnjah, pridobljenih pri uvajanju **projekta SK** v večjem podjetju s projektantsko proizvodno dejavnostjo v strojni industriji in manjšem podjetju (vira 1 in 2) s storitveno dejavnostjo na področju arhiviranja dokumentacije. Avtorja se v zapisu omejujeva na upravljanje z dokumentacijo ISO 9001:2000 (vir 3).

Kateri so najpogostejši razlogi za pridobitev certifikata kakovosti?

S pomočjo standarda ISO 9001 se je na splošno skušalo doseči poenotenje organizacijskih postopkov, tehničnih rešitev, proizvodnih procesov, storitev in proizvodov ter njihovo primerljivost v pogledu kakovosti. S prizadevanjem zaposlenih h kakovosti podjetja dosežemo večjo konkurenčnost storitev in proizvodov! Ker so razlage koristnosti certifikata kakovosti različne, navajamo nekaj značilnih (pozitivnih) mnenj.

^{*} Stanko Čufer, Društvo Media. Doc., Ljubljana, Slovenija.

^{**} Dušan Žbogar, Litostroj E.I. Ljubljana, Slovenija.

"Na podlagi spoznanja, da je kakovost ključni faktor konkurenčnosti in uspeha, je sledilo spoznanje, da bodo v bodočnosti na trgu obstale le tiste organizacije, ki obvladajo in izvajajo filozofijo kakovosti. ... Da bi se organizacije lahko čim hitreje aktivno vključile v svetovno konkurenco, morajo v svojo prakso uvesti sistem kakovosti, ki temelji na zahtevah standardov kakovosti SIST ISO 900x. ... " (vir 6).

"...Postopek pridobivanja certifikata podjetje prisili v temeljito analizo samega sebe. Ker so merila standardov ISO 900x enaka po vsem svetu, se podjetje lahko primerja s sorodnimi tujimi podjetji ter tako določi področja, kjer lahko svojo konkurenčnost še poveča. ... Podjetju ... je certifikat prinesel predvsem notranje koristi. Izboljšali so organizacijo poslovanja in zmanjšali stroške glede kakovosti. ... " (vir 5).

Na podlagi podobnih izkušenj in priporočil standarda ISO 9001:2000 (vir 3) so v storitvenem podjetju (vir 1) opredelili **politiko kakovosti**, ki vsebuje naslednje:

- SK je **strateška opredelitev** podjetja;
- Do upravljanja s kakovostjo pridejo postopno v dveh fazah, in sicer z **uvedbo kontrole kakovosti** in z **integracijo kakovosti** v vse poslovne procese;
- Nameravajo uvesti "**živ**" SK, ki se bo lahko sproti prilagajal spremembam v okolju (na trgu) in zahtevkom poslovnih partnerjev;
- Z uvedbo **stalnega preverjanja skladnosti** delovanja in storitev z zahtevami SK želijo **izboljšati kakovost poslovanja** (zavest, morala, merjenje, nadzor, motivacija,...);
- V podjetju želijo v svoji dejavnosti doseči najvišje cilje in biti drugim v zgled. V petih letih nameravajo **priti med prvih pet** v svoji dejavnosti;
- Zaradi sprememb na trgu uvajajo **procesni pristop** pri spreminjanju in vodenju poslovanja;
- Pridobivajo vse zahtevnejše naloge in projekte, pa želijo razširiti dejavnost in ponudbo podjetja s **storitvami e-pisarne** itd.;
- SK je/naj bo **skrb vseh delavcev** v podjetju. Vsi delavci so dolžni dosledno izvajati elemente SK;
- Za doseganje in nadzor skladnosti delovanja z elementi SK je zadolženo vodstvo podjetja.

2. IZBIRA PRIORITETNIH PODROČIJ ZA UVAJANJE SK

Ni možno uporabiti nekakšnega splošnega recepta za SK, saj so podjetja v marsičem različna. Prav tako se ne da predpisati in dokumentirati vseh procesov hkrati. Zato je potrebno uvodoma evidentirati in **izbrati prioriteta področja za uvajanje SK**. Prioritetna so navadno **ključna področja** (omejitve projekta), kjer nameravamo uvajati standarde in priporočila ter pridobiti certifikat kakovosti, npr.:

- Prilagoditev in poenotenje organizacijskih procesov;
- Prilagoditev in poenotenje proizvodnih (in/ali storitev) procesov;
- Proces nabave;
- Nadzor nad kakovostjo dobavljenih materialov in opreme;

- Uvajanje standardov e-poslovanja v sistem za upravljanje z dokumentacijo;
- Dopolnjevanje in uvajanje standardov za projektno dokumentacijo;
- Dokumentiranje SK itd.

V storitvenem podjetju (vir 2) so opredelili **večfazni projekt uvajanja SK**, v prvi fazi pa nameravajo rešiti naslednje **problemsko stanje**:

- Obvladovanje vpliva okolja na poslovanje podjetja (trg, tenderji, konkurenca,...);
- Uvedba procesnega pristopa v proces planiranja, izdelave, nadzora in izvajanja pretežno velikih projektov na področju arhiviranja dokumentacije (tudi s pogodbenimi dobavitelji);
- Hitrejše reševanje zapletov pri spremembah v delovnih procesih;
- Obvladovanje celotnega procesa dokumentacije SK;
- Integriranje dokumentacije SK v storitvene procese arhiviranja dokumentacije (priprava dokumentacije, mikrofilmanje, e-arhiviranje);
- Obvladovanje standardov za ureditev arhivov (papir, mikrofilm, e-mediji);
- Obvladovanje procesa arhiviranja v življenjskem ciklu dokumentov (formati, količina, klasifikacija, pogostost dostopa/povprečen čas iskanja, način shranjevanja, izločanje);
- Nadzor strokovne usposobljenosti in razvitosti dobaviteljev vhodnih materialov in HW/SW opreme.

3. DOKUMENTIRANJE SK

SK je učinkovit le, če temelji na **dokumentiranih zahtevah** za procese storitev in proizvode. **Dokumentiranje SK** poteka in se izvaja na treh nivojih (vira 3 in 4), in sicer:

Prvi nivo dokumentacije: Strateško planiranje kakovosti z:

- dokumentiranjem politike in ciljev kakovosti,
- izdelavo Poslovnika kakovosti (vprašanje za 1. nivo dok. - "zakaj?");

Drugi nivo dokumentacije: Organizacijski predpisi - OP

(vprašanja za 2. nivo dok. - "kaj, kje, kdaj, kdo?", npr.: Organizacijski ustroj podjetja);

Tretji nivo dokumentacije:

- **Delovna navodila - DN, Interni standardi - IST in Obrazci - OBR**
(vprašanja za 3. nivo dok. - "kako?", npr.: Dokazila/zapisi o izvedenih aktivnostih ("kaj je bilo narejeno?"),
- **Dokumentacija o izvajanju SK:**
- vodenje zapisov kakovosti ,

- notranje presoje kakovosti (glej vira 3 in 4): planiranje, zapisovanje, overovitev, pregled, ki ga opravi vodstvo),
- usposabljanje za kakovost.

Dokumentacija SK je lahko zelo obsežna, zato je vnaprej potrebno postaviti celotno **dokumentacijsko shemo**. Tako ugotovimo možne racionalizacije in povezave ter določimo obvladljivo množico dokumentov SK.

Za vsak dokument SK oz. OP, DN, IST ali OBR je potrebno opredeliti namen in področje uporabe, povezave z drugimi dokumenti, definirati pojme, šifre in kratice ter izdelati navodila za postopke vodenja podatkovnih evidenc, evidentiranja, arhiviranja, izdajanja in uničevanja dokumentacije.

4. OBVLADOVANJE DOKUMENTACIJE (DOKUMENTOV, PODATKOV IN INFORMACIJ - DPI)

Obvladujemo vse DPI, ki so ključni za obvladovanje:

- administrativnih procesov - poslovni DPI,
- proizvodnih oz. storitvenih procesov - dokumentacija SK in
- s standardom predpisanih zapisov kakovosti.

V vseh primerih DPI ločimo **življenjski cikel DPI** (od zajema do ponovnega iskanja) in **proces dela** znotraj njegove posamezne faze (workflow) - viri 7. Pri poslovnih procesih obravnavamo lastnika procesa, pravila (tudi zakone), ki jih zahteva vrsta dela v procesu, vse DPI v procesu, izvajalce delovnih postopkov in HW/SW opremo, ki podpira proces.

Samo za primer navajamo, da v storitvenem podjetju (vir 2) upoštevajo:

- 34 zakonov, pravilnikov in pogodb (zunanji dokumenti, ki vplivajo na delo podjetja),
- 32 notranjih aktov, priročnikov, delovnih navodil in obrazcev,
- cca 55 OP, DN, IST in OBR (dokumentacija SK v nastajanju).

Za upravljanje s poslovno dokumentacijo je značilno:

- Upoštevamo zakonodajo s področja **varovanja osebnih in poslovnih podatkov**;
- Spoštujemo zahtevke za **materialno varovanje DPI v pisarnah in v arhivih**;
- DPI delimo na tiste, ki sprožijo kakršnokoli dejavnost v podjetju in take, ki nas o nečemu informirajo in nimajo posledic za podjetje;
- Predpisani so postopki za **poslovanje z dokumentarnim gradivom in pisarniško poslovanje**;
- Za dokumentiranje postopkov z DPI vodimo **evidence DPI pri pisarniškem poslovanju**;
- Obdelujemo vso sprejeto pošto, tudi e-dokumente in fakse.

Za obvladovanje dokumentacije SK je navadno predpisan takle postopek:

- Znani so vir (avtor), vsebina, oznake (klasifikacija) in izdajatelj;
- Pred izdajo je preverjena in potrjena;
- Nahaja se na delovnih mestih, kjer jo potrebujemo (razdeljevanje);
- Določena sta način shranjevanja in sledljivosti;
- Določen je način zamenjave stare dokumentacije in njenega izločanja;
- Določen je način dopolnjevanja (spreminjanja) dokumentacije.

Pri izdajanju dokumentacije SK priporočamo tale pravila:

- Izvirnik - papirni original je prva tiskana verzija DPI s podpisi;
- Informativne kopije so vsi nadaljnji izvodi;
- Za klasifikacijo dokumentacije SK je treba sprejeti poseben **sistem označevanja**, npr.: DN-06-01 je prvo delovno navodilo za šesti element SK "vodenje virov";
- Nivo odgovornosti za ustvarjanje,odobritev, izdajo in spremembo dokumentov navadno sovpada z nivoji odločanja v podjetju (OP: direktor, DN: vodje obdelav,...);
- Za vsak dokument točno določimo **identifikatorje** (naziv, ime datoteke, datum veljavnosti, številko verzije, vsebino, pooblastila, prejemnike itd.).

Spremembe DPI vodimo enako kot nastajanje prve verzije. Neveljavne DPI odstranimo, pospešimo pripravo računalniške evidence in izvedemo spremembe v dokumentaciji in SK.

Zapisi kakovosti vsebujejo prikaze o doseženi kakovosti in o učinku delovanja SK. V podjetju je v skladu s standardom kakovosti potrebno vzpostaviti in vzdrževati dokumentiran postopek oz. OP za **vodenje zapisov kakovosti**. Ta je znotraj predpisov in navodil za ravnanje z DPI in o pisarniškem poslovanju ter vsebuje listo predpisanih zapisov, klasifikacijo zapisov, način vnosa podatkov ter način distribucije, arhiviranja in izločanja zapisov.

5. SKRBNIK DOKUMENTACIJE IN SK

V podjetju je za upravljanje z dokumentacijo in SK potrebno določiti in sistemizirati skrbnika za dokumentacijo in SK, ki je odgovoren za:

- zapisov kakovosti.
- postavitve in izvajanje SK,
- poročanje o delovanju SK,
- vzdrževanje SK,
- vodenje arhiva poslovne dokumentacije,
- evidentiranje in vodenje dokumentacije kakovosti, vodenje

V nekaterih podjetjih je dokumentacija lahko zelo obsežna in zahtevna, zato je potrebno postaviti posebno organizacijsko enoto. Kot ilustracijo navajamo primera razvrščanja dokumentacije in del sheme dokumentacije SK.

Dokumentacijo podjetja lahko različno razvrščamo in klasificiramo, navadno pa jo vodimo po posameznih celotah, kot so npr.:

Zunanji dokumenti, ki vplivajo na delo podjetja

Pogodbe s poslovnimi partnerji

Zakoni in pravilniki s področja upravljanja z dokumenti

Zakoni in pravilniki s področij delovnopравnih razmerij, kadrov in izobraževanja

Zakoni in pravilniki s področja varstva pri delu in požarnega varstva

Interni dokumenti podjetja

Ustanovitveni akti

Organizacijski akti

Računovodska dokumentacija

Priročniki in navodila za delo

Navodila za delo v aplikacijah

Dokumentacija SK (glej primer, ki sledi)

Mednarodni standardi

Strokovna knjižnica, itd.

Primer dokumentacije SK: del dokumentov za 4. pogl. SK: Sistem vodenja kakovosti (vir 2):

...

OP-04-01 Strateško planiranje kakovosti

DN-04-01 Navodilo za pripravo Srednjeročnega programa dela

DN-04-02 Navodilo za pripravo Gospodarskega načrta za tekoče leto

OBR-04-01 Dokumentacija SK

OP-04-03 Pravilnik o poslovanju z dokumentarnim gradivom

OP-04-04 Pravilnik o pisarniškem poslovanju

IST-04-01 Klasifikacijski načrt

OP-04-06 Pravila o obvladovanju zapisov kakovosti

IST-04-03 Lista zapisov kakovosti

IST-04-04 Oblika zapisa kakovosti

6. VIRI IN LITERATURA:

1. *Poslovník kakovosti (projektno gradivo), MFC&L d.o.o., 2001.*
2. *Dokumentacija Sistema kakovosti (projektno gradivo), MFC&L d.o.o., 2001.*
3. *SIST ISO 9001:2000, Slovenski standard, Urad RS za standardizacijo in meroslovje, 2000.*
4. *Usposabljanje notranjih presojevalcev za SK ISO 9001, BVQJ, Litoštroj E.I., Ljubljana, 1999.*
5. *Utapljanje v certifikatih ISO 9000, GV št. 5, 1996.*
6. *Spoznaj SIST ISO 9001, J. Žnidaršič, SZK, 1995.*
7. *Drugi viri, predavanja in predstavitve:*
 - *Obvladovanje procesov in upravljanje z dokumenti, M. Slak, Lotus dan IBM, 2002.*
 - *Dokumentacijski sistemi - predstavitev e-pisarne, D. Bolanča, Infotehna, 2001.*
 - *Inženirski dokumentacijski sistem - racionalizacija dela, S. Čufer, D. Žbogar, DOK_SIS 2001.*

SUMMARY

MANAGEMENT DOCUMENTATION OF ISO 9001 : 2000

Those who are performing management documentation are aware of the fact that the trust of their business partners is only gained and justified by providing high quality. This high goal will be achieved, and continuity will be strengthened and secured when the decision is taken to perform QS management by being guided by the requirements of the ISO 9001 : 2000 Standard. will only be successful if the requirements placed on the document management process are met and actually put into practice.

QS documentation is performed at three levels, i.e. **strategic quality planning, the regulations in the organization, work manuals and documents evidencing QS performance.** By publishing documents we increase the demands of regulations to separate the **original** document and its **copy**. The level of responsibilities for the establishment, authorization, publication and amendment of the documents is based on the level of decisions. Each document is marked precisely with its identification key. **Amendments of documents** are treated the same way as the first version. Invalid documents are removed, data bases are updated, and amendments are performed in **QS documentation**. The whole process connected with the QS documentation is kept and evidenced by the **manager of QS documentation**.