

DELIVERABLE 4.4.3 Implementation of boosting business skills short sessions

for active entrepreneurs and existing businesses

„BUSINESS ADAPTATION TO THE NEW REQUIREMENTS OF THE INTERNATIONAL ORGANIZATION BY STANDARDIZATION (ISO)

Beneficiary's Name:

LOCAL ECONOMIC DEVELOPMENT AGENCY - RAZLOG (BULGARIA)

The content of this document is the sole responsibility of the Local Economic Development Agency - Razlog and can in no way be taken to reflect the views of the European Union, the participating countries, the Managing Authority and the Joint Secretariat.



The Project is co-funded by the European Regional Development Fund (ERDF) and by national funds of the countries participating in the Interreg V-A "Greece-Bulgaria 2014-2020" Cooperation Programme



SUMMARY

The training material "Adapting business to the new requirements of the International Organization for Standardization (ISO)" was prepared during the implementation of the activity "Development of training materials and translations of content for an electronic platform within the project "Empowering businesses Seeking Growth" with the acronym SeeG, financed under grant contract B6.3a.28 / 26.04.2021 under priority axis 1: Competitive and innovative cross-border region, investment priority 3a - Encouraging entrepreneurship, in particular by facilitating the economic use of new ideas and promoting the creation of new companies, including through business incubators of the Cross-Border Cooperation Program INTERREG V-A "Greece-Bulgaria" 2014-2020.

Through the standards - always one step ahead!

Standardization is the activity of determining prescriptions for general and repeated application, relating to actual or potential problems, by which an optimal order is achieved in a given set of circumstances.

Standardization activity includes the processes of developing, approving, issuing and applying the standards, observing the generally recognized basic principles and rules of standardization work. Standards are developed and published in the public interest and are a powerful tool for information and mutual understanding between partners.

Standardization offers important benefits in terms of improving the suitability of products, processes and services for their intended purpose, removing barriers to trade and facilitating technical cooperation.

European standardization also contributes to increasing the competitiveness of enterprises, in particular by facilitating the free movement of goods and services, the interoperability of networks, the functioning of means of communication, technological development and innovation.

Standards can have a wide-ranging impact on society, and in particular on the safety and well-being of citizens, network efficiency, environmental protection, worker safety and working conditions, accessibility and other areas of public policy.

It is of great benefit that all relevant stakeholders, including public authorities and small and medium-sized enterprises (SMEs), participate appropriately in the national and European standardization process.

The standards and your business

In the training material, you will find basic information about standards and management systems; what are the benefits of implementing them and how do they add value to a business; what are the new requirements of the International Organization for Standardization; what are the stages of certification; the important management systems according to the ISO standard, etc.

What is a standard?

Standards are documents developed by consensus on the basis of combining the results of science, technology and production experience. Standards are generally recognized rules and norms and may include detailed technical specifications (product characteristics and requirements), manufacturing procedures, test methods and conformity assessment.

Why is the introduction of standards important for business?

When standards are applied, better efficiency is achieved in the production of products and improvement of services, and the expectations of consumers and customers are met to a greater extent. In order to increase public confidence in standards, it is necessary to involve more parties interested in standardization in their development and discussion.

Standards are developed, revised, amended, corrected or revoked depending on developments in science and technology in order to meet the needs of society and the market.

Standards are directly related to both our way of life and working conditions, increasingly covering services as well. Standards make our lives safer, healthier and easier. They are a means of information, facilitate trade and communication between partners.

Standards support economic development that benefits society as a whole.

By developing, adopting and applying the standards in developed European countries, 15 billion euros are saved annually for the development of new production technologies.

How and by whom are standards developed?

The standards are developed in compliance with the principles of standardization and the rules of work under national standardization.

The standards and standardization documents are developed by the experts participating in the technical committees.

International standards

Standards developed by International Organizations for Standardization (ISO, IEC).

List and detailed information of the standards collections - on the website of the Bulgarian Institute for Standardization https://bds-bg.org/bg/standards-collections_p5015.html

Договор № В6.3а.28/26.04.2021 за проект „Овластяване на бизнеса, търсец растеж“/Empowering businesses Seeking Growth,/SeeG по приоритетна ос 1: Конкурентен и иновативен трансграничен регион, инвестиционен приоритет 3а - Насърчаване на предприемачеството, по-специално чрез улесняване на икономическото използване на нови идеи и насърчаване на създаването на нови фирми, включително чрез бизнес инкубатори на Програмата за трансгранично сътрудничество INTERREG V-A „Гърция-България“ 2014-2020

*Обучителен материал
за действащи предприемачи и съществуващи предприятия*

„АДАПТИРАНЕ НА БИЗНЕСА КЪМ НОВИТЕ ИЗИСКВАНИЯ НА МЕЖДУНАРОДНАТА ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИЯ (ISO)



The content of this document is the sole responsibility of the Local Economic Development Agency - Razlog and can in no way be taken to reflect the views of the European Union, the participating countries, the Managing Authority and the Joint Secretariat.



The Project is co-funded by the European Regional Development Fund (ERDF) and by national funds of the countries participating in the Interreg V-A “Greece-Bulgaria 2014-2020” Cooperation Programme



РЕЗЮМЕ

Обучителният материал „Адаптиране на бизнеса към новите изисквания на международната организация по стандартизация (ISO)” е изготвен при изпълнение на дейност „Разработване на обучителни материали и преводи на съдържание за електронна платформа в рамките на проект „Empowering businesses Seeking Growth” с акроним SeeG, финансиран по договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ B6.3a.28 / 26.04.2021 г. по приоритетна ос 1: Конкурентен и иновативен трансграничен регион, инвестиционен приоритет 3а - Насърчаване на предприемачеството, по-специално чрез улесняване на икономическото използване на нови идеи и насърчаване на създаването на нови фирми, включително чрез бизнес инкубатори на Програмата за трансгранично сътрудничество INTERREG V-A „Гърция-България” 2014-2020.

Чрез стандартите - винаги крачка напред!

Стандартизацията е дейност за определяне на предписания за общо и повтарящо се прилагане, отнасящи се за действителни или евентуални проблеми, чрез които се постига оптимален ред в дадена съвкупност от обстоятелства.

Дейността по стандартизация включва процесите на разработване, одобряване, издаване и прилагане на стандартите, като се спазват общопризнатите основни принципи и правила за работа на стандартизацията. Стандартите се разработват и публикуват в интерес на обществото и представляват мощно средство за информация и взаимно разбиране между партньори.

Стандартизацията предлага важни предимства, изразяващи се в подобряване на пригодността на продуктите, процесите и услугите за предвиденото им предназначение, отстраняване на пречките в търговията и улесняване на техническото сътрудничество.

Европейската стандартизация също така допринася за повишаване на конкурентоспособността на предприятията, по-специално като улеснява свободното движение на стоки и услуги, оперативната съвместимост на мрежите, функционирането на средствата за комуникация, технологичното развитие и иновациите.

Стандартите могат да имат разностранно въздействие върху обществото, и по-специално върху безопасността и благосъстоянието на гражданите, ефикасността на мрежите, опазването на околната среда, безопасността и условията на труд на работниците, достъпността и други сфери на публичната политика.

От голяма полза е всички съответни заинтересовани лица, включително обществените органи и малките и средни предприятия (МСП), да участват по подходящ начин в националния и европейския процес на стандартизация.

В учебния материал, ще намерите основна информация за стандартите и системите за управление; какви са ползите от внедряването им и как те добавят стойност към даден бизнес; какви са новите изисквания на Международната организация за стандартизация; какви са етапите на сертифициране; важните системи за управление по ISO стандарт и др.

Какво е стандарт?

Стандартите са документи, разработени с консенсус на основата на обединяване на резултатите от науката, технологиите и производствения опит.

Стандартите са общопризнати правила и норми и може да включват подробни технически спецификации (характеристики и изисквания към продуктите), процедури за производство, методи за изпитване и оценяване на съответствието.

Защо за бизнеса е важно въвеждането на стандарти?

Когато се прилагат стандарти, се постига по-добра ефективност при производството на продуктите и подобряване на услугите и се удовлетворяват в по-голяма степен очакванията на потребителите и клиентите. За да се повиши доверието на обществото към стандартите, е необходимо при тяхното разработване и обсъждане да участват повече заинтересувани от стандартизацията страни.

Стандартите се разработват, преработват, изменят, коригират или отменят в зависимост от новостите в развитието на науката и технологиите, за да може да се отговори на потребностите на обществото и пазара.

Стандартите са пряко свързани както с начина ни на живот, така и с условията на работа, като все по-често обхващат и услугите. Стандартите правят живота ни по-безопасен, по-здравословен и по-лесен. Те са средство за информация, улесняват търговията и общуването между партньорите.

Стандартите подпомагат икономическото развитие, което е в полза на цялото общество. С разработване, приемане и прилагане на стандартите в развитите европейски страни се спестяват 15 милиарда евро годишно за разработване на нови производствени технологии.

Как и от кого се разработват стандартите?

Стандартите се разработват при спазването на принципите на стандартизацията и правилата за работа по национална стандартизация.

Стандартите и стандартизационните документи се разработват от експертите, участващи в техническите комитети.

Международни стандарти

Стандарти, разработени от Международните организации за стандартизация (ISO, IEC).

Списък и подробна информация на колекциите стандарти – на сайта на Български институт за стандартизация https://bds-bg.org/bg/standards-collections_p5015.html

ВЪВЕДЕНИЕ

Проект **SeeG** “Empowering businesses Seeking Growth” (*в превод на български език „Овластяване на бизнеса, търсец растеж“*) има за цел да стимулира и повиши устойчивото предприемачество чрез трансгранично сътрудничество, допринасяйки за икономическото развитие на региона; да създаде екосистема, подкрепяща предприемачите, чрез приспособяване на услуги за техните реални нужди; да подкрепи приоритетни и основни предприемачески услуги в географски райони с относителна липса на системи за подкрепа.

Предприемат се серия от дейности и инициативи за справяне с пречките, които ограничават малките и средни предприятия (МСП) и се осигурява достъп и подкрепа до съществуващи услуги. Трансграничната област, както е посочено в неотдавнашните проучвания на RIS3, показва много лоши резултати в иновативното предприемачество, а връзките между академичната общност и бизнеса са много слаби. Двете страни имат общи нужди за свързване на академични изследвания с бизнеса, за обединяване на предприятията с цел преодоляване на недостатъците, създаване на мрежи и укрепване на мобилизацията.

За да се подобрят системите за подпомагане на предприемачеството в МСП, се предвижда набор от дейности, чрез разглеждане на два основни вида фактори – определяне вземането на решения за нови бизнеси и определяне успеха и жизнеспособността на предприятията.

В първия случай дейностите са от значение за повишаване на знанията; генериране на бизнес идеи; способности за достъп до финансиращи инструменти; възможности за работа в мрежи и развитие на умения, свързани с въпроси като управление на риска и т.н.

Във втория случай дейностите са насочени към предприемачески аспекти като квалифицирани ресурси, качествени и иновационни инструменти, техники за въвеждане на процедури, маркетинг и популяризиране на бизнес стратегии и т.н.

Проектът цели повишаване културата на предприемачеството, подпомагане създаването на бизнес, изграждане на нови умения и подкрепа на нови и/или съществуващи предприятия.

Този материал е изготвен при изпълнение на дейност „Разработване на обучителни материали и преводи на съдържание за електронна платформа в рамките на проект „Empowering businesses Seeking Growth” с акроним SeeG, финансиран по договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ B6.3a.28 / 26.04.2021 г. по приоритетна ос 1: Конкурентен и иновативен трансграничен регион, инвестиционен приоритет 3а - Насърчаване на предприемачеството, по-специално чрез улесняване на икономическото използване на нови идеи и насърчаване на създаването на нови фирми, включително чрез бизнес инкубатори на Програмата за трансгранично сътрудничество INTERREG V-A „Гърция-България” 2014-2020.

**„АДАПТИРАНЕ НА БИЗНЕСА КЪМ НОВИТЕ ИЗИСКВАНИЯ НА
МЕЖДУНАРОДНАТА ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИЯ (ISO)**
Обучителен материал за съществуващи предприемачи/предприятия

I. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СТАНДАРТИ – ЗАЩО СА ВАЖНИ ЗА БИЗНЕСА?

1. Международната организация за стандартизация

В днешните дни на глобализация основната роля се пада на международните стандарти като средство за достъп до пазарите.

Международната организация за стандартизация (www.iso.org) е световно обединение на национални органи по стандартизация. Основана е през 1947 г. Централният секретариат на Международната организация по стандартизация е базиран в Женева, Швейцария.

Това е мястото, от където се координира системата и се ръководят ежедневните операции, под ръководството на генералния секретар. Членовете на организацията се събират ежегодно на общо събрание, на което се набелязват стратегическите цели на структурата. ISO няма местно представителство в нито една държава в света.

Чрез своите 165 членове ISO събира експерти, които разработват международни стандарти в отговор на глобалните предизвикателства. България е член на ISO от 1955 г.

Стандартите на ISO подкрепят глобалната търговия, съдействат за постигане на икономически растеж, насърчават иновациите и подпомагат опазването на здравето и безопасността, в името на устойчивото бъдеще.

Международна организация по стандартизация



ISO (International Organization for Standardization) е независима неправителствена международна организация, която разработва стандарти за гарантиране на качеството, безопасността и ефективността на продуктите, услугите и системите. Всяка актуализация на съществуващите стандарти е плод на дългогодишна работа на въпросната организация.

Визията на ISO за 2030 г. е да прави живота по-лесен, по-безопасен и по-добър.

2. Унифициращата производство Международна организация по стандартизация

Думата с гръцки произход ИСО (ἰσος), в превод означава “еднакъв“. Тя е и абривиатурата на Международната организация по стандартизация, на която икономиката, търговията и индустрията дължат повече от 13 700 публикувани стандарта.

Качеството е термин, субективна характеристика, която е значима само ако придружава продукт или услуга, както и най-известната категория за измерване способностите на стоките да удовлетворяват съвременни потребности. В различна форма, тя неизменно придружава търговските сделки още от древността и отпреди навлизането на парите като разменна единица.

Стотици епитети и описания като добър, вкусен, мек, лъскав, красив и др., са нейни производни. Тези квалификации са най-важната отправна точка на всяка покупко-продажба. Те отговарят на вечния потребителски въпрос: “Какво ще получа срещу стоката/парите, които влагам?”.

Двадесети век е епохата на масовото автоматизирано производство, което включва усложнени работни процеси, повече служители и по-голям процент фабричен брак. Това логично провокира реакции и поява на нови концепции за контрол и стимулиране на категорията “качество“. Изцяло нов етап в икономическата сфера е създаването на Международна Организация по Стандартизация (ISO) през 1947 г. и обединява националните стандартизационни органи на 148 страни.

3. Стандарти извън националните ограничения

Международната организация се заема с разработване на насоки, изисквания и предписания за създаване на продукти/услуги, както и ръководства за измерване и оценяване на съответствието им спрямо потребителските изисквания. Тази съвкупност от норми получава името “стандарт“, а различните стандарти започват да придобиват огромно влияние в оценяването на стоки от всякакъв тип, като създават устойчиви критерии.

ISO произвежда и публикува стандарти, излизайки извън ограниченията на националните класификации. Стремещът ѝ е тези правила, ръководства и критерии да бъдат валидни за конкретният сектор в условията на страни от целия свят. Компетенциите ѝ са в редица социални, икономически, екологични и др. сфери, с изключение на електротехниката и телекомуникациите, за които отговарят две други международни комисии: IEC (International Electrotechnical Commission) и ITU (International Communication Union).

Оформените стандарти се допълват, поправят или изменят през определен период, което ги поддържа постоянно актуални към пазарните реалности. Така, старомодните и недостатъчно адекватни правилници и изисквания се отстраняват точно навреме, и стандартът остава най-меродавният критерий за качество и управлението на производство.

ISO не пропуска да оцени значението от самооценката и усъвършенстването. Тя признава

необходимостта от експертно ръководство, което да създава все по-подобри и модерни методи за разработка на международните системи от насоки и препоръки. Съвместната и съгласувана работа на представители на много страни-членки е благоприятна почва за постигане на тази цел.

4. ISO стандарти – нарастване на качество и спестени разходи

Стандартизацията има за основна цел да убеди потребителите в качеството на стоката, която описва. Тази процедура е доброволен акт, въпреки че понякога е споменавана в нормативни изисквания и тогава се превръща в задължителен етап. Въпреки ненормираният им характер, огромен брой бизнес структури свидетелстват, че сертифицирането е причинило рязък скок в преките им печалби.

Така, внедряването на тези системи от изисквания постепенно стана почти задължително за фирмите с амбиции за растеж в сферата им. Успешната им дейност се дължи на няколко причини. На първо място е интернационалната насоченост на разработените насочващи ръководства. Те са валидни в голям брой държави, което стеснява изкуствените граници между бизнес компаниите и предоставя възможност за свързването им в партньорство.

Освен улеснената бизнес комуникация, стандартите улесняват пласирането на самите продукти и услуги. Сертифицираните стоки доказано предизвикват по-голям интерес у потребителите, продават се по-бързо и са произведени под максимален контрол с цел постигане на по-дълъг експлоатационен живот.

5. Ползите от стандартите за бизнеса

С помощта на този обучителен материал, Вие като предприемач и собственик или ръководител на икономическо предприятие, ще можете да:

❖ Разберете как стандартите помагат на МСП:

- чрез насърчаване рентабилността, устойчивия растеж и увеличаване на производителността;
- намаляване на разходите;
- ефективен начин да се изпълнят законовите отговорности.

❖ Отличите своя бизнес чрез стандартите

Възможността да се докаже спазването на общопризнати стандарти е ефективен начин да отличите бизнеса си в условията на конкурентен пазар. В допълнение, произведените при спазване на съответните стандарти продукти и услуги, **могат да увеличат съвместимостта с такива, произвеждани или предлагани от други производители или търговци, като по този начин се увеличават потенциалните продажби и приемането.**

❖ Подобрите пазарните си позиции

Тъй като потребителите стават все по-информирани относно избора си, съответствието с признатите стандарти е важен маркетингов инструмент за фирмите.

6. Стандарти, сертификация и качество

Промените във външната и вътрешната среда са неизбежни. Те се случват постоянно, а управлението и адаптирането към промените осигуряват предимство и сигурност.

❖ Значението на стандартите

Стандартът е сбор от търсени характеристики, насоки и правила, изисквани в проектирането и последващото разработване на продукт/услуга. Всички тези насоки са базирани само върху най-актуалните технологични изобретения във всяка сфера. Появата на нови разработки в конкретната област обикновено водят и до обновяване на стандартите. Самият стандарт унифицира процесите по планиране и производство. Това уеднаквяване е прието като необходимо, тъй като налага процедури и методи на работа, благодарение на които се създават висок клас артикули. Някои стандарти включват и наръчници за оценка на вече готовите продукти. Тези документирані критерии предоставят възможност за качествено задоволяване на потребителските изисквания. Когато то е налице, и пласирането на стоките се оптимизира.

❖ Обновяване на изискванията в стандарта

Потребителят периодично изменя изискванията си към стоките/услугите, с които улеснява бита и ежедневието си. Пазарът съответно също изменя потребностите си. Обикновено тези процеси не са ясно забележими, затова в индустриалните и търговски сектори се прилага редовен мониторинг и статистически проучвания. Чрез тях всеки сектор трябва да е наясно с настоящите потребности на клиентите си.

Мониторингът е най-необходим за органите, проектиращи и разработващи стандарти. В ISO тази роля се изпълнява от Техническият комитет (Technical Committee) – контролен орган, който взема решения за разработване и писмено оформление на стандарти. Те се публикуват и придобиват официален статут след постигане на консенсус с преобладаващ процент гласове от държавите-членки, участващи в комитетът. Такива комитети са организирани за повече от 200 индустриални и икономически сектори.

Освен стандарти, те оформят и друг тип документална информация в областта. Такива са техническите доклади, които са сбор от факти, данни и обяснения, служат като информационни справочници и се отличава с абревиатурата TR, както и спецификациите – все още негласуван стандарт, но описващ документално всички особености на дадено изделие, който е разпознаваем с абревиатурата TS.

Всички тези типове описания за един стандарт са изключително полезни при проектирането на стоки и артикули. Те унифицират крайните продукти, но по-най-добрият възможен начин, което се оказва положително за потребителският сектор. Благодарение на стандартите, клиентът има възможност да получи най-добрите актуални характеристики на изделия, технически устройства или услуги.

❖ Стандартите и качеството

Сертификацията не означава автоматично качество. Тя обаче гарантира, че всеки етап от производственият процес е преминал през изключително строг и качествен контрол. Така рисковете от брак и неефективност са ограничени в минимални проценти. Тази е причината стандартът за управление на качеството да е сред най-известните проекти на ISO. Той е необходим в днешните пазарни условия и въпреки че е доброволен акт, бизнес организациите го включват все по-масово като част от структурите си.

Внедряването на работеща система за мениджмънт на качеството (СУК) също уеднаквява процесите на производство и създаване на продукт. Ползността ѝ се отличава съвсем скоро след приложението ѝ, когато потреблението на стоки, създадени според тази система, нарасне осезаемо. Тя се променя през няколко години, като посочва всички нови и необходими на секторът умения, които правят изделията му по-качествени и ценени от пазарна гледна точка.

❖ Смисълът от ISO стандартите

Стандартизацията е акт, чието значение се повишава в началото на 20 век, когато фабричното производство започва да ражда все повече количество брак. Процесът обаче не се стреми към ограничаване на дефектната продукция до минимум – това е само една от целите му. Основният замисъл от работни процеси според тези правила и насоки, е създаване на реноме на фирмата, гарантирайки, че тя отговаря на най-съвременните пазарни изисквания.

Всъщност, същите тези изисквания се определят чрез практически и информативен мониторинг, и впоследствие се документират от Международната Организация по Стандартизация във вид на стандарт за определен икономически сектор и сфера на дейност. Съответно, тези стандарти се променят през всеки 5 години, именно за да са актуални спрямо най-съвременните пазарни потребности.

Стандартизацията обаче е не само въпрос на престиж. Стандартите наистина се интегрират с цел по-висока конкурентоспособност на фирмата спрямо други бизнес структури, и е възможност за придобиване на нови работни партньори, както и за поддържане на дейност на нови пазари. Сертификатът може да класира фирмата ви сред “добрите” бизнес организации, предоставящи качествени стоки, и именно в това е основният му замисъл.

Той обаче ще се окаже неефективен, ако организацията ви не прилага на практика описаните в стандарта практики, за чието адаптиране към структурата си е получила документ. Това показва, че тези практики наистина добавят стойност върху създаваните продукти/услуги, въпреки че не гарантират крайните им параметри. Стойността е резултат от приложените насоки на стандарта, което автоматично потвърждава значението му за качественото производство на всяка фирма.

Стандартизацията не е просто съвкупност от документални записи, които се изготвят с цел преглед от одитор и получаване на желанят сертификат. Съвкупността от насоки и изисквания включва изключително полезни методи за оценка и управление на риск, комуникация с партньори, колеги и служители, определяне обхват, контекст и бъдещи цели на организацията, както и планиране на инициативи. Интегрирането на такива похвати със сигурност ще повиши качествено параметрите на стоките.

❖ Какво Ви носи стандартизацията

Става ясно, че стандартите са много смислени и продуктивни насоки, които усъвършенстват работните процеси. Те не предоставят сигурност на крайният продукт. Спазването им обаче предполага произвеждане на висококачествен такъв, сравнявайки характеристиките на стоки и услуги, създадени според изискванията на тези международно валидни правила.

Оценката на одитор е най-важният краен етап, който декларира работа според съвременните пазарни изисквания. Тази гаранция е достатъчна, за да повиши конкурентоспособността на всяка фирма, тъй като опасността от получаване на

некачествена или опасна стока след прилагане на ISO 9001, е минимална.

По същият начин стои въпроса и с други стандарти – например този за безопасността на трудовите процеси. Това е и причината за желанието на толкова много организации да го внедрят в структурата си.

❖ **Стандартите могат да Ви помогнат да осигурите:**

- Устойчивост – за управление на околната среда, социално и икономическо въздействие
- Непрекъснатост на бизнеса – да се гарантира наличието на бизнес функции при критични ситуации
- Иновации – да се осигури съгласуваност и оперативна съвместимост
- Услуги – за подобряване на обслужването и удовлетвореността на клиента
- Здраве и безопасност – за защита на хората от рискове
- Качество – да се постигне професионална работа и да се доставят висококачествени услуги

II. СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ПО ISO СТАНДАРТ

Системата за управление на една организация определя такова управление, с което се гарантира на клиентите едно постоянно качество / безопасност / сигурност на предлагания продукт или услуга, независимо от количеството и срока за изпълнение, както и съответствие с приложимите нормативни изисквания. Системата за управление стимулира непрекъснатото повишаване на удовлетворението на клиента.

1. Системи за управление, базирани на ISO стандарти

Системите за управление са основен фактор за просперитета на всяка фирма. Освен че повишава сериозно конкурентноспособността, внедряването и ефективното използване на системи за управление, базирани на ISO стандарти, води до въвеждане на единен начин на работа в една организация, намаляване на производствените разходи, увеличение на производителността при намалена себестойност, нарастване на печалбата и елиминиране на неефективните бизнес процеси.

В широк смисъл системата за управление се състои от структурата на една организация, ресурсите и документацията, които се използват за постигане на целите, за да се осигури подобряване на продуктите и услуги и да се удовлетворят изискванията на клиентите.

Системите за управление не са само за големите предприятия. Те могат да бъдат прилагани в предприятия с всякакви размери и за всички аспекти на управлението, като маркетинг, продажби и финансови дейности и всякакви други основни дейности на предприятието.

Системата за управление не трябва да води до прекалена бюрокрация, до създаване на прекалено много документация или до липса на гъвкавост. Добре е да се запази структурата на управление, която повечето предприятия вече имат и това да бъде основата за разработване на система за управление.

Обикновено, всяка една фирма изпълнява много от изискванията на стандартите, но те не са описани и систематизирани.

Сертификация – какво е важно да знаете?



Международните стандарти ISO вече са задължителен стратегически инструмент за всяка организация. Въпреки че стандартната сертификация по ИСО изисква инвестиране на значителен процент пари, време и усилия, това е разумна инвестиция. Извън всички останали предимства, интегрирането на стандарт за качество води до подобряване на процесите и завишаване на контрола, което в крайна сметка ще осигури допълнително доверие от страна на клиентите.

Каква е цената на сертификацията

Разходите по разработване и регистриране на формална система за управление на качеството варират спрямо големината и сложността на вътрешните процеси в организацията. Финансовите средства за получаване на сертификат могат да бъдат класифицирани в три отделни пера.

- 1) Разходи по разработване на системата – в сумата може да се калкулира дори времето, прекарано в документирание и внедряване, защото времето е пари.
- 2) Разходи, свързани с обучението на служителите – такова обучение е наложително, тъй като ще бъдат нужни отговорни лица (ръководители на системата), които да изготвят нужната документация. Планирането и провеждането на вътрешни одити понякога също се поверява на квалифицирани служители в организацията.
- 3) Разходи за регистрация – те включват провеждане на одита и регистриране на системата за управление на качеството (СУК). Цената се формира въз основа на броя работни места, обхвата на работа, различните смени и т.н.

Времето като ресурс, който организациите, подлежащи на сертификация по ИСО трябва да вложат, е от 8 до 18 месеца или средно около 12 месеца.

В зависимост от ефективността на интеграция, размерът и сложността на организацията, както и обхвата на регистрацията, цената варира. Към нея се добавят и регистрационните одити.

2. Етапи при сертификацията

ИСО сертификацията обикновено протича при следване на 4 ключови стъпки. За успешен резултат е необходимо първо да бъде разработена стратегия (план) и да се документират производствените процеси с правилно прилагане на процедурите. Така се гарантира способността за поддържане високи стандарти за качество.

Кои са четирите стъпки, които ще помогнат на дадената фирма да стане сертифициран по ISO бизнес?



1) Разработване и внедряване на система за управление на качеството

Тази стъпка налага идентифициране и документиране на основните бизнес процеси. В документацията задължително присъстват и служителите. Мениджърският екип е задължен да ревизира и одобрява документацията периодично, като също я предоставя на останалите лица, нуждаещи се от достъп до нея.

2) Внедряването на СУК и съответно ISO 9001 означава да се следва изпълнението на процедурите така, както са описани в документацията, като се удостовери, че служителите са правилно обучени да изпълняват възложените им задачи. Необходимо е също създаване на ефективни системи за докладване, обхващащи инспекции, тестване, коригиращи действия, превантивни действия, срещи за преглед на управлението, мониторинг на целите, статистически техники и т.н.

Важно е да бъде следена ефективността на процесите чрез използване на измерими данни, където това е възможно. Измеримостта на услугите се концентрира основно в потребителското преживяване и физически данни не могат да се отбележат. Предприемането на незабавни действия за подобряване на конкретни области при нужда е задължително.

3) Проверка за ефективността на СУК и регистриране

Проверката представлява провеждане на контролен одит – преглед на документалните записи, както и работните процеси за съответствие и ефективност с изискванията на системата. Ръководството е длъжно да наблюдава, интервюира и преглежда записите от пробите, а също да идентифицира и докладва силните и слабите страни на СУК. Важно е да се вземат незабавно коригиращи или превантивни мерки спрямо конкретните нужди.

За финализиране на регистрацията по ИСО, трябва да бъде избран подходящ **външен одитиращ орган**. Следва подготовка за външен одит от съответния акредитирана сертификационна организация. Успешният резултат е потвърждение, че изискванията са изпълнени, и че системата за управление се изпълнява ефективно.

4) Следва издаване на сертификат по ИСО стандарт.



ДА ОБОБЩИМ НАКРАТКО НАУЧЕНОТО:

Какво е ISO и ISO стандарт?

ISO е съкращение от International Organization for Standardization или Международна организация по стандартизация!

ISO (International Organization for Standardization – www.iso.org) е световно обединение на националните органи по стандартизация (органи – членове на ISO) от различни страни. **ISO** разработва доброволни стандарти, които дават добавена стойност на всички видове икономически дейности.

Организацията ISO разработва само стандарти, които се изискват от пазара. Това се извършва от експерти от индустриални сектори, които са поискали стандарти и които в последствие ще ги прилагат.

ISO стандартите допринасят за развитието, производството и доставката на по-безопасни и опазващи околната среда продукти и услуги, които улесняват международната търговия и правят икономическите участници безпристрастни. Стандартите помагат за пренасяне на технологиите към развиващите се страни. Те защитават ползвателите и консуматорите и правят живота им по-сигурен.

Стандартите ISO от системата за управление не трябва да се бъркат със стандартите за продукт. Повечето предприятия, които не са запознати с концепциите на системите за управление (и по-специално серията от стандарти ISO 9000), бъркат качеството на продукта или на услугата с концепцията за управление на качеството.

Издаването на международните стандарти ISO представлява постигане на международен консенсус за състоянието на технологиите или съответните дейности.

Какво е система за управление по ISO стандарт?

Системата за управление на една организация определя такова управление, с което се гарантира на клиентите едно постоянно качество предлагания продукт/услуга, независимо от количеството и срока за изпълнение, както и съответствие с приложимите нормативни изисквания. Системата за управление стимулира непрекъснатото повишаване на удовлетворението на клиента.

Разработването и внедряването на **Системи за управление на качеството** е съпътствано с внедряването и познаването на **следните международни стандарти**:

ISO 9000 – Системи за управление на качеството – Основни принципи и речник;

ISO 9001 – Системи за управление на качеството – Изисквания;

ISO 9004 – Системи за управление на качеството. Ръководство за подобряване на резултатите

ISO 10013 – Указания за разработването на документацията на система за управление на качеството

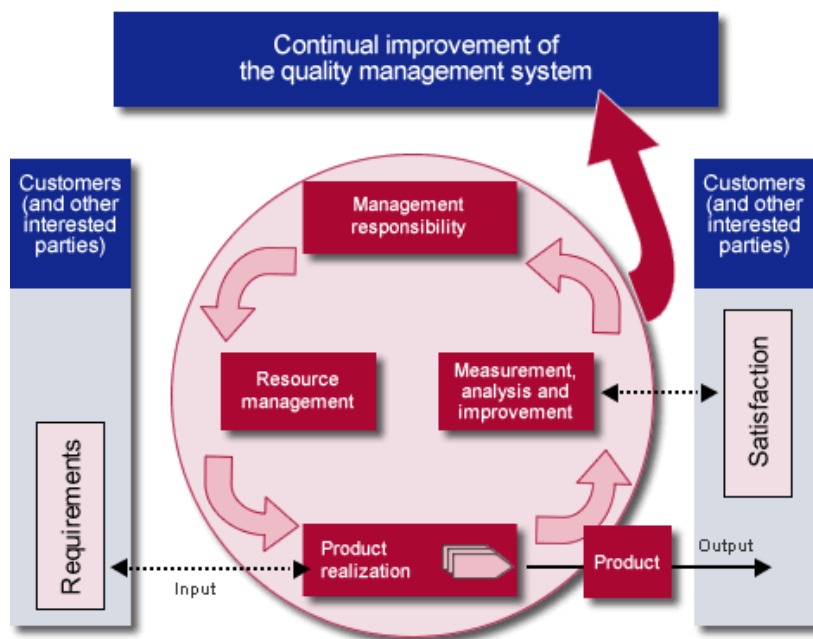
ISO 19011 – Указания за извършване на одит на системи за управление.

Какво трябва да направи фирма, която е решила да се сертифицира по ISO 9001 ?

Трябва да внедри **система за управление на качеството**, която да е в съответствие с изискванията на **ISO 9001** и утвърдения начин на работа във фирмата. Фирмата може да използва свои собствени ресурси в зависимост от възможностите или да наеме външен консултант.

След като системата бъде разработена и утвърдена от ръководството, системата трябва да бъде внедрена успешно, което се проверява с провеждането на необходимите вътрешни одити. Системата трябва да притежава достатъчен обем доказателства, които да бъдат използвани при сертификацията.

ISO 9001 Модел



Предимствата за сертифицираните фирми са многопосочни:

1. Подобряване на проследимостта на процесите на една организация;
2. По-добро определяне на целите на организацията и очакванията на клиентите;
3. Постигане и поддържане на качество на продуктите/услугите на организацията, за да се задоволят изискванията и подразбиращите се потребности на клиентите;
4. Нарастване на удовлетвореността на клиентите;
5. Доверие, че исканото качество е постигнато и поддържано;
6. Доказване на сегашните и потенциалните клиенти способностите на организацията;
7. Разширяване на пазара или запазване на пазарни дялове;
8. Повишаване компетентността на служителите;
9. Получаване на сертификат/регистрация;
10. Насърчаване на инвеститорите;
11. Получаване на национално и международно признание;
12. Възможност за конкуренция с по-големи организации.

III. СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО. ИЗИСКВАНИЯ

1. Стандарт ISO 9001:2015

Нека разгледаме най-популярния стандарт ISO 9001:2015 (БДС EN ISO 9001:2015)



Какво е ISO 9001?

ISO 9001 е най-популярният и широко разпространен международен стандарт, поставящ изискванията към системите за управление, като дадена организация трябва да демонстрира способността си да предоставя непрекъснато продукт/услуга, който да **удовлетворява клиентските и приложимите нормативни изисквания** и да се стреми към непрекъснато усъвършенстване на процесите.

Всяка организация, която иска да увеличи ползите от непрекъснатото си усъвършенстване и се стреми към непрекъснато подобрене на управленската си дейност и процеса на работа, трябва да внедри и сертифицира **ISO 9001**.

ISO 9001 е приложим за всяка организация, независимо от нейния размер, вид и дейност, която извършва.

Стандартът се основава на следните основни принципи, които гарантират успешно ръководене и функциониране на една организация:

- насоченост към клиента;
- лидерство;
- приобщаване на персонала;
- процесен подход;
- подобряване;
- взимане на решение, основани на доказателства;
- управление на взаимоотношенията.

Какви са ползите от внедряването на ISO 9001?

- Повишен фирмен имидж;
- Разширяване на пазарите - увеличени възможности за участие в обществени поръчки и присъствие на чуждестранни пазари;
- Способност непрекъснато да доставя продукти и услуги, съответстващи на изискванията на клиента и на приложимите изисквания на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган;
- Подобряване на възможностите за повишаване удовлетвореността на клиента;
- Насоченост към риска и възможностите, свързани с нейния контекст и нейните цели;
- Непрекъснато подобряване на компетентността на персонала.

2. Какви са промените на ISO 9001:2015?

След близо три години обсъждания и преминаване през различните етапи на съгласуване, на 23 септември 2015 г. влезе в сила новото издание на ISO 9001:2015, което въвежда нови изисквания към Системите за управление на качеството.

Основната промяна в ISO 9001:2015 е свързана с приравняването към Annex SL на Директива на ISO организацията за уеднаквяване на структурата на всички ISO стандарти за системи за управление.

КЛЮЧОВИ ПРОМЕНИ В СТАНДАРТА ISO 9001:2015

Версия ISO 9001:2015 предлага изцяло нова структура на системата за управление на качеството с цел улесняване на интегрирането с други системи за управление, както и изменения в изискванията към използването на документи и записи, които стават по-опростени.

Акценти:

- определяне на рисковете и възможностите за гарантирано постигане на набелязаните цели;
- определяне на контекста на организацията и заинтересованите страни;
- повече ангажираност от страна на висшето ръководство - лидерство;
- вземане под внимание обратната връзка от всички заинтересовани страни, а не само от клиентите.

Нови концепции:

- управление на риска, лидерство, документирана информация.

3. Внедряване на ISO 9001? (Реализация на системи за управление)

Етапи на разработване и внедряване на системи за управление (СУ) до придобиването на сертификат по различните стандарти:

1 ЕТАП Преглед на състоянието (GAP анализ):

- преглед на състоянието на действащата система за съответствие с изискванията на конкретния стандарт;
- анализ на състоянието и определяне на структура на Системата за управление;
- разработване на План-график за изпълнение на разработката и съпътстващи документи – заповеди, програми и др.

2 ЕТАП Разработване на документите от СУ:

- разработване на документите от Системата за управление - процедури, оперативни документи / формуляри, наръчник и др.;
- приемане на документите от съвместни работни екипи.

3 ЕТАП Внедряване:

- провеждане на теоретично обучение;
- провеждане на обучение по внедряване;
- извършване на пробни вътрешни одити;
- извършване на изменения в документите при установена необходимост по време на одитите.

4 ЕТАП Функциониране:

- провеждане на обучение на вътрешни одитори;
- извършване на вътрешни одити.

5 ЕТАП Сертифициране и придобиване на сертификат:

(извършва се от сертификационна организация)*

- участие в избора на сертификационна организация и по време на извършване на сертификационния одит;
- отстраняване на евентуални забележки от одита.

* **Сертификационният орган** винаги е трета независима страна - българско или чуждестранно юридическо лице, акредитирано по надлежния ред да извършва сертификационна дейност. Консултантската и сертификационната дейност не могат да бъдат извършвани от една и съща организация или от свързани организации.

Акредитацията е част от цялостна система, включваща оценяване на съответствието и надзор на пазара, предназначена за оценяване и гарантиране на съответствие с приложимите изисквания. Особеното значение на акредитацията се основава на факта, че тя дава официално удостоверение за техническата компетентност на органите за оценяване на съответствието.

Акредитацията се предоставя от Национален орган по акредитация* (съгласно РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 765/2008 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 9 юли 2008 година за определяне на изискванията за акредитация и надзор на пазара във връзка с предлагането на пазара на продукти и за отмяна на Регламент (ЕИО) № 339/93).

* **Изпълнителна агенция "Българска служба за акредитация"** е националният орган по акредитация на Република България в съответствие с Регламент (ЕО) № 765/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 9 юли 2008 г. за определяне на изискванията за акредитация и надзор на пазара във връзка с предлагането на пазара на продукти и за отмяна на Регламент (ЕИО) № 339/93 (ОВ, L 218/30 от 13 август 2008 г.), наричан по-нататък "Регламент (ЕО) № 765/2008". Изпълнителна агенция "Българска служба за акредитация" е единственият орган в Република България, който има право да извършва акредитация на органи за оценяване на съответствието.

Какви са ползите от внедряване на система за управление?

За акредитираните органи за оценяване на съответствието (лаборатории, органи за контрол, органи по сертификация):

- те стават важно звено от инфраструктурата по качество в страната; гарантират високо качество на предоставяните от тях услуги (изпитване, калибриране, контрол, сертификация);
- внедряването на система за управление и последващо предоставяне на акредитация от национален орган по акредитация (за България такъв орган е ИА БСА) е доказателство за компетентност на лабораторията/органа за контрол/органа по сертификация не само по отношение на организацията и управлението, но и по отношение на дейността им;
- предоставят на клиента технически валидни (достоверни, проследими) резултати);
- извършват дейност, както в нерегулирани, така и в регулирани области (чрез въведени със законодателството регулаторни механизми, които изискват дейностите по изпитване, калибриране, контроли сертификация да се извършват от акредитирани органи за оценяване на съответствието (например в областта на екологията, безопасността на храните, горивата и много други);
- в случаи на рекламации и/или несъответствия лабораторията/органа може да "върне лентата назад", т.е да проследи целия ход на процесите по обратен ред и да установи причината за възникването;

За клиентите (потребителите на услугите) на акредитираните лаборатории:

- улеснява се движението на стоки и услуги в Европейското икономическо пространство, което благоприятства развитието на бизнеса;
- осигурява се доверие в резултатите от изпитване/калибриране/контрол/сертификация с позоваване на акредитация - резултатите от дейността (протоколи, сертификати) се признават без да е необходимо отново продукта да се изпитва/калибрира/контролира/сертифицира, както в страната, така и извън нея (в страни подписали ЕА МЛА за съответната област);

4. Етапи по подготовка за акредитация:

1 ЕТАП Преглед на състоянието:

- преглед на състоянието за установяване на съответствието с изискванията на приложимия стандарт (**БДС EN ISO/IEC 17020; БДС EN ISO/IEC 17025; БДС EN ISO 17065 и БДС EN ISO 15189**);
- анализ на състоянието и определяне на структура на Системата за управление в съответствие със спецификата на дейността;
- разработване на план - график за изпълнение на разработката, изготвяне на съпътстващите документи.;

2 ЕТАП Разработване на документите от СУ:

- разработване на документите от Системата за управление – наръчник, процедури, списъци и формуляри по качеството и др.;
- приемане на документите от съвместен работен екип;

3 ЕТАП Внедряване:

- провеждане на теоретично обучение;
- провеждане на обучение по внедряване;
- извършване на проверки за степента на внедряването на системата;
- извършване на изменения в документите при установена необходимост по време на одитите;

4 ЕТАП Функциониране:

- провеждане на обучение на вътрешни одитори;
- извършване на вътрешни одити;

5 ЕТАП Подаването на заявление и придружимите към него документи в Националният орган по акредитация – за България - Изпълнителна агенция "Българската служба по акредитация" (www.nab-bas.bg)

- попълване и окомплектоване на заявлението и приложимите към него документи;

6 ЕТАП Оценяване от страна на ИА БСА

- отстраняване на установени пропуски/несъответствия от ИА БСА.

IV. ПОДДЪРЖАНЕ НА СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ ПО ISO СТАНДАРТИ

1. Цел и ползи от поддържане на системата за управление.

Успешното функциониране на всяка една Система за управление /СУ/, независимо по кой стандарт, изисква постоянно поддържане и развитие.

Поддържането на системата за управление дава възможност за:

- своевременна актуализация на документацията, във връзка с промяна на нормативната уредба, или вътрешна организация на фирмата,
 - безпроблемно протичане на надзорните и пресертификационни одити,
 - подобряване на ефективността на действащата СУ.
- ВЪТРЕШЕН ОДИТ НА СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ**

Внедряването и последващото успешно сертифициране на Система за управление във Вашата организация съвсем не е последната стъпка по пътя към усъвършенстването и постоянното подобряване – необходима е и поддръжка на постигнатото. Що се отнася до Системите за управление, тяхната поддръжка зависи както от ангажираността на Ръководството и служителите, така и на периодичните проверки за съответствие с изискванията на внедрените стандарти. Тези проверки се наричат ***вътрешни одити***.

Как доброволната стандартизация печели доверието на бизнес организации?



Решението за ИСО стандартизация е резултат от личен избор на мениджърското звено на бизнес/търговска/държавна структура, което преценява възможната изгода от създаването на унифицирани стоки/услуги, адаптирани към потребителските критерии в множество различни региони от света. Амбициите за създаване на нови и международни търговски контакти е неизбежно следствие в хода на развитие на съвременната пазарна икономика, а стандартизацията осигурява модел на управление, съвместим с икономическите възприятия и търговският обмен, характерен за бизнес компании в различни региони от света.

Да се стандартизираме или не?

Предприемането на такава стъпка променя завинаги структурата на фирмена организация, независимо от големината, обхватът, и предметът ѝ на дейност. Изграждането на стандартизирана система за управление (ССУ) е реплика със стойност на нов производствен стил, но и на променено мислене. Насоките са носител на своеобразна концепция, която завинаги прекроява търговската структура, извеждайки я извън досегашните (традиционни) рамки.

В условията на засилена конкуренция, която е постоянен естествен спътник на икономически микроклимат в световен план, убеждението, че дадена идея е разработена с цел благото и прогресът на бизнес структурите, настъпва след продължителна проверка. ISO (International Organization for Standardization) е организация с огромно влияние във всички икономически сектори, въпреки че приложението на документалните ѝ стандарти е доброволен акт.

Стандартите са популярни вследствие от дългогодишното им масово разпространение сред голям брой бизнес структури. След като са ги приложили, фирмите заработват под “шапката“ на променени производствени процеси, които са не само усъвършенствани, но и демонстриращи тенденция към постоянно развитие, в синхрон с потребителските изисквания.

ИСО стандарти – защо им се доверяваме?

Бизнес организациите посрещат ISO стандартите със симпатия първо поради фактът, че документалният стандарт е разработен на база на задълбочени проучвания на потребителските нужди в международен план. Да се състави диаграма и оценка на необходимостите на средностатистическият потребител в международен план, е сложен процес.

Приетият краен резултат – стандартът, след внедряването си във фирмена структура ѝ осигурява “паспорт”, индикиращ способността ѝ да произвежда продукти/услуги, напълно конкурентни на пазарните изисквания на голям брой държави по света. Спечелването на нови международни потребители и търговски партньори е първото предимство, което привлича фирмите към стандартизацията.

Не по-маловажен фактор за доверие е и знанието за многоетапният процес, съпътстващ разработката на ИСО стандартите. Той започва с гласуване относно целесъобразността на документът и приключва също с гласуване, след приемане чрез мнозинство на комплексният набор от изисквания, които трябва да осъвременят и усъвършенстват традиционният процес на производство.

2. Интегрирани система за управление

Какво е интегрираната система за управление (ИСУ)?

Под **интегрирана система за управление (ИСУ)** трябва да се разбира обща система за управление, отговаряща на изискванията на два или повече международни стандарти и функционираща като едно цяло.

Най-често срещаните в практиката ИСУ са на база следните стандарти:

- за управление на качеството (**ISO 9001**), за управление на околната среда (**ISO 14001**), за управление на здравето и безопасността при работа (**ISO 45001**);
- ИСУ за управление на безопасността на храните (**ISO 22000** ; HACCP; **IFS Food**);
- за управление на информационните услуги и сигурността на информацията (**ISO 20000-1** ; **ISO 27001**).

В повечето случаи като основа за изграждането на Интегрирана система за управление се използва стандарта **ISO 9001**, чийто принципи са заложи в повечето ISO стандарти за Системи за управление.

Защо е необходима интегрирана система за управление?

За много организации, които се стремят към сътрудничество с международни компании, съществено значение придобива сертифицирането за съответствие по европейски и международни стандарти.

Интегрираната система за управление осигурява последователни координирани действия в различни аспекти от дейността на фирмата.

Интегрираните системи за управление, които едновременно отговарят на изискванията на няколко стандарта, са перспектива за устойчиво развитие на организацията или предприятието.

Важно е да се отбележи, че сертифицирането на интегрирана система за управление обединява предимствата на всяка една система, включена в ИСУ. **Интегрираната система за управление** позволява най-оптимално да изпълним изискванията за подобряване на околната среда, безопасността на труда, сигурността на информацията, безопасността на хранителните продукти, социалната отговорност, качеството и т.н.

Несъмнено внедряването на стандарти като **интегрирана система** е по-икономично и ефективно от самостоятелно прилагане на стандартите за управление.

Какви са предимствата на интегрираната система за управление?

Въвеждането на интегрирана система за управление, позволява на организациите да решат следните проблеми, често възникващи при паралелно или последователно независимо внедряване на няколко стандарта:

- дублирането на процеси, документи, позиции и функции на отделните звена;
- Разпокъсване на взаимовръзките между системите за управление на качеството, околната среда, здравето и безопасността при работа и т.н. по време на независимото внедряване;
- Затруднен поглед върху целостта на системата от висшето ръководство и съответно ниска ефективност на планирането, контрола и управлението като цяло;
- Дълъг срок за внедряване на отделните стандарти;
- По-голяма необходимост от ресурси (финансови, материални, човешки) при независимо внедряване на отделни стандарти.

Как да се изгради интегрирана система за управление?

При изграждането на **интегрирана система за управление** се прилагат основните принципи, установени в международните стандарти за управление, като процесния подход, системния подход, лидерството, активно участие на служителите и непрекъснато усъвършенстване. Прилагането на тези принципи може най-добре да гарантира интегрирането на изискванията на стандартите по отделните системи в единна структура.

ДА ОБОБЩИМ НАКРАТКО:

Преимствата от внедряване на интегрирана система за управление са:

- Повишаване технологичността, внедряването и функционирането на системата за управление;
- Разработване на обща хармонизирана структура на управление;
- Намаляване на обема на документите на системата за управление, в сравнение с общия обем на документи в няколко паралелни системи
- Възможност за комбиниране на редица процеси в рамките на ИСУ (планиране, преглед от ръководството, управление на документи, обучение, вътрешни одити и т.н.);
- Повишена гъвкавост и адаптивност към променящите се условия;
- Голяма привлекателност за потребителите, заинтересованите страни, инвеститорите.
- Намаляване на разходите за разработка, функциониране и сертифициране;
- Позитивно обществено мнение за надеждност, стабилност и високо ниво на развитие на организацията.
- Значително предимство пред конкурентните организации, при равни други условия, при участия в конкурси и търгове.

Сертификатът за интегрирана система за управление отговаря на всички изисквания на глобалната бизнес общност и осигурява конкурентоспособност на външния и вътрешния пазар.

V. ВИДОВЕ СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ

1. Системи за управление по отношение на околната среда - ISO 14001:2015 (БДС EN ISO 14001:2015). Изисквания с указания за прилагане



Какво представлява ISO 14001?

- ISO 14001 определя изискванията към **системата за управление на околната среда**, която може да се интегрира с други изисквания за управление, за да помогне на организациите да достигнат, както икономическите си цели, така и целите, свързани с околната среда.
- Основен акцент на стандарта е идентифицирането и оценката на аспектите по отношение на околната среда, като по този начин организациите се стремят да намалят негативните въздействия от дейността си.
- ISO 14001 е приложим към всяка организация, независимо от нейната големина, предмет на дейност, степен на развитие или местоположение, която желае да подобри резултатността си спрямо околната среда.

История на ISO 14001

- първо издание от 1996;
- актуализация през 2004;
- нова версия, публикувана на 15.09.2015 г.

Специфични моменти при въвеждането на Системата за управление на околната среда:

- Определяне на контекста на организацията и свързаните с него рискове, които биха могли да повлияят върху постигането на целите и повишаването на резултатността спрямо околната среда;
- Оценяване и управление на рисковете, свързани със заплахи и възможности;
- Доброволно поемане на ангажменти по отношение на околната среда и активен обмен на информация със заинтересованите страни;
- Акцент върху отговорността на висшето ръководство за поемане на водеща роля в подобряването на резултатите спрямо околната среда
- Концепция за жизнения цикъл на продукта, включително дейностите след доставка, използването и обезвреждането;
- Засилен контрола върху изнесените процеси;
- Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни. Разширява се

кръгът от заинтересованите страни - освен клиента (съгласно **ISO 9001**) и служителите, тук се разглеждат интересите и на външни за организацията страни – партньори, доставчици, посетители, съседи, местни жители, контролни органи, инвеститори, неправителствени организации;

- Стандартът не определя конкретни показатели за резултатност спрямо околната среда, но изисква организацията да определи своите измерими показатели за оценка на изпълнение на целите, които да бъдат обективни, удостоверими и възпроизводими;
- Съществува много добра нормативна рамка за прилагането му;
- Ангажира всички нива на персонала в организацията, например по отношение на управлението на отпадъците.
- Отделя се голямо внимание на физическото състояние на организацията и реалното изпълнение на изискванията, например по отношение на чистота, разделност при събиране на отпадъците, съхранение на опасни вещества и др.
- Разширява се кръга от екологично ангажирани фирми, чрез поставяне на изисквания към доставчици и подизпълнители по отношение на околната среда;
- Създава механизми за самоконтрол в организацията – мониторинг, оценка на съответствието и вътрешни одити.

Предимствата за организацията от въвеждането и сертифицирането съгласно ISO 14001:

- Повишава се доверието на партньори и външни заинтересовани страни;
- Позволява на организацията да управлява своите екологични проблеми, което води до по-добри екологични показатели;
- Минимизира се рискът от екологични инциденти и се намаляват последиците от тях;
- Повишаване на екологичното съзнание на служителите, промяна в мисленето и навиците им и пренасяне на добрите "зелени" практики извън организацията;
- Ефикасен контрол на потреблението на ресурсите, водещо до намаляване на разходите;
- Идентификация на всички приложими за организацията изисквания, улесняване получаването на разрешителни и спазване на техните условия;
- При ефикасно прилагане се елиминира напълно рискът от санкции от страна на контролни органи.

Какви са промените на ISO 14001:2015?

Версия ISO 14001:2015 предлага изцяло нова структура на системата за управление на околната среда с цел улесняване на интегрирането с други системи за управление.

Акценти:

- определяне на рисковете и възможностите за гарантирано постигане на набелязаните цели;
- определяне на контекста на организацията и заинтересованите страни;
- интегриране на екологични аспекти и въздействия в стратегическото управление на риска;
- повече ангажираност от страна на висшето ръководство – лидерство.

Нови концепции:

- лидерство.

2. Интегрирана система за управление „Добри селскостопански практики” GLOBALG.A.P. - GLOBAL GOOD AGRICULTURAL PRACTICES (GAP)



Област на приложение:

GLOBALG.A.P. е интегрирана програма от стандарти за производство на храни в областта на селското стопанство и аквакултурите.

GLOBALG.A.P. (Добри селскостопански практики) е част от международно приетия набор от земеделски стандарти и е признат в повече от 100 страни. Той предлага насоки за устойчиви производствени практики, хуманно отношение към животните и здраве и безопасност при работа. Сертифицирането помага на производителите да отговорят на търсенето на висококачествена, устойчива храна и позволява на търговците на дребно и потребителите да бъдат уверени в качеството на селскостопанската продукция. Притежаването на **GLOBALG.A.P.** сертификат доказва пред потребителите и търговците на дребно ангажимент за безопасно и устойчиво производство на храни. Програмата е уважавана от търговците на дребно по целия свят и може да помогне за разширяване на пазара на селскостопански продукти. Стандартът също така подобрява дългосрочните бизнес резултати чрез насърчаване на ефективността и намаляване на отпадъците. Системата съдържа също елементи от други по-малко познати стандарти, като Интегрирано управление на посевите (Integrated Crop Management - ICM) и Интегриран контрол върху вредителите (Integrated Pest Control - IPC). Стандартът включва също елементи на добре познатия ни вече **НАССР** - Анализ на опасностите и критични контролни точки (Hazard Analysis and Critical Control Points).

Ползи от внедряване на GLOBALG.A.P.:

- по-висока удовлетвореност на клиентите, а също така повишена ефективност, максимална производителност и качествен контрол;
- деклариран ангажимент за безопасност на храните и отговорност към въздействието върху околната среда;
- отговорен подход към здравето и безопасността на работниците, както и хуманно отношение към животните;
- широко признат международен сертификат;
- повишаване на доверието на потребителите към произвежданата продукция;

Системата е била създадена и насочена главно към производителите на плодове и зеленчуци, но в момента GLOBALG.A.P. обхваща производството на селскостопански култури, аквакултури, животновъдство, веригата на доставки, отглеждане на разсади и производство на фуражи.

3. Системи за управление на здравето и безопасността

Какво е система за управление на здравето и безопасността при работа?

Част от цялостната система за управление на дадена организация, която разработва и внедрява своята политика по здравето и безопасността при работа и управлява рисковете за здравето и безопасността при работа, свързани с нейната дейност.

Въвеждането на **Система за управление на здравето и безопасността при работа /СУЗБР/**, съгласно стандарт **ISO 45001** е доброволно и има за цел да помогне на организацията да постави здравето и безопасността на служителите сред основните си приоритети и да демонстрира поетите във тази връзка ангажименти пред външните заинтересовани страни.



Системата за управление на здравето и безопасността при работа функционира по подобен начин, както общия качествен модел на управление, следвайки цикъла на Деминг "Планирай- Направи – Провери – Действай" (PDCA - Plan-Do-Check-Act).

А. Планирай (Plan)

- Извърши първоначален преглед на състоянието на организацията по отношение на здравето и безопасността при работа, съгласно **ISO 45001** ;
- Определи приложимите за дейността нормативни и други изисквания;

Внимание!

Не пропускай "другите" изисквания: корпоративни, браншови и клиентски изисквания, споразумения със заинтересовани страни и собствените изисквания:

- Установи пропуските и планирай отстраняването им;
- Идентифицирай опасностите и оцени рисковете за здравето и безопасността при работа;

Внимание!

При идентифицирането на опасностите не пропускай:

- Извършвани от служителя извънредни дейности
- Опасности извън работното място, например при посещение при клиент;
- Опасности на съседното работно място;
- Външни посетители/преминаващи;
- Определи Политика по здраве и безопасност при работа (от висшето ръководство);

Внимание!

Твърде амбициозните ангажименти и твърдения в политиката могат да предизвикат повече вреда, отколкото полза;

Всеки ангажимент, поет с политиката трябва да може да бъде доказан и е обект на проверка.

- Определи общи и конкретни цели по здраве и безопасност при работа и програма за управлението им;

- Определи мерките, отговорностите, средствата и сроковете за тяхното постигане, както и индикатори за отчитането им.

Внимание!

При определянето на мерките или изменение в съществуващи мерки за намаляване на рисковете трябва да се спазва следното правило:

- Елиминирание на опасността, когато е възможно;
- Намаляване на риска (чрез намаляване на вероятността от възникване или тежестта на вредата – например заместване на операции, намалено работно време, физически мерки, надписи/предупреждения);
- Като крайна мярка използването на лични/колективни предпазни средства.

В. Направи го (Do)

- Изпълни плана за действие;
- Документирай системата за управление на здравето и безопасността при работа;
- Приведи в действие Системата за управление на здравето и безопасността при работа;
- Определи ролите и отговорностите на персонала;
- Определи компетенциите и осигури обучение и осъзнаване на отговорностите;
- Осъществи подходящ обмен на информация, комуникация и консултации – вътрешни и външни;
- Осигури оперативно управление на здравето и безопасността при работа;
- Осигури готовност за реагиране при извънредни ситуации, свързани със здравето и безопасността при работа.

С. Провери (Check)

- Разследвай и анализирай злополуките и инцидентите, несъответствията, коригиращите и превантивни действия;
- Оцени съответствието спрямо приложимите нормативни и други изисквания;
- Установи проблемите;
- Проведи предвидения мониторинг на изпълнението;
- Обобщи резултатите от проверката;

Д. Действай (Act)

- Анализирай резултатите;
- Коригирай Системата за управление на здравето и безопасността при работа, при необходимост;
- Проведи допълнителни обучения и консултации;
- Проведи преглед от ръководството.



Типични документи, изисквани от нормативната уредба, обект на разглеждане при въвеждане на Система за управление на здравето и безопасността при работа:

- Договор с регистрирана **Служба по трудова медицина**, съгласно Закона за здравословни и безопасни условия на труд;
- Декларация по чл. 15 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд;
- Удостоверения (документи) за проведени обучения по ЗБУТ, съгласно Наредба № РД-07-2 от 16.12.2009 г. за условията и реда за провеждането на периодично обучение и инструктаж на работниците и служителите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд;
- Правилник за вътрешния трудов ред, съгласно Кодекса на труда;
- Длъжностни характеристики, съгласно Кодекса на труда;
- Оценка на риска за здравето и безопасността на работещите, съгласно Закона за здравословни и безопасни условия на труд и Наредба № 5 от 11.05.1999 г. за реда, начина и периодичността на извършване на оценка на риска;
- Програма за отстраняване или минимизиране на риска, съгласно Закона за здравословни и безопасни условия на труд и Наредба № 5 от 11.05.1999 г. за реда, начина и периодичността на извършване на оценка на риска;
- Сертификати за контрол на микроклимат, шум, осветеност, химични агенти, издадени от акредитиран Орган за контрол;
- Сертификати за контрол на защитни заземителни уредби, импеданс на контур "фаза-защитен проводник" и мълниезащитна заземителна уредба, издадени от акредитиран Орган за контрол;
- Документи на Група по условия на труд / Комитет по условия на труд (сформиране, протоколи от тримесечни срещи и др., съгласно – Закона за здравословни и безопасни условия на труд;
- Документи, доказващи провеждането на начални, периодични, ежедневни и извънредни инструктажи, съгласно Наредба № РД-07-2 от 16.12.2009 г. за условията и реда за провеждането на периодично обучение и инструктаж на работниците и служителите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд;
- Протоколи за раздаване на ЛПС и работно облекло;
- Документи за съответствие и инструкции за ползване на ЛПС и работно облекло;
- Аварийен план / План за действие при бедствия, аварии и катастрофи, съгласно Закона за защита при бедствия;
- Протоколи за ежегодно проиграване на Аварийния план / Плана за действие при бедствия, аварии и катастрофи/Плана за евакуация;
- Комплект от инструкции за безопасна работа с оборудването;
- Дневник за ежемесечни проверки на ръчните електрически инструменти
- Валидни удостоверения за квалификационни групи по електробезопасност, съгласно
- Документи за проведени профилактични медицински прегледи на служителите, съгласно Наредба № 3 за задължителните предварителни и периодични медицински прегледи на работниците;
- Анализи на резултатите от проведените профилактични прегледи на персонала;
- Ежегодни анализи на заболяемостта на персонала, на база болнични листове;
- Дневник за регистриране и отчитане на трудовите злополуки, съгласно Закона за здравословни и безопасни условия на труд;

- Физиологичен режим на труд и почивка, съгласно Наредба № 15 от 31 май 1999 г. за условията, реда и изискванията за разработване и въвеждане на физиологични режими на труд и почивка по време на работа;
- Информационни листове за безопасност за използваните химични вещества и смеси;
- Обозначаване на съществуващите опасности и източници на вредни за здравето и безопасността, съгласно Наредба № РД-07/8 от 20 декември 2008 г. за минималните изисквания за знаци и сигнали за безопасност и/или здраве при работа;
- Пожарно досие, съгласно Наредба № 8121з-647 от 01.10.2014 г. за правилата и нормите за пожарна безопасност при експлоатация на обектите;
- Документи за проверка на пожарогасители (ежегодни и ежемесечни) – протоколи и дневници, съгласно Наредба № 8121з-647 от 01.10.2014 г. за правилата и нормите за пожарна безопасност при експлоатация на обектите;
- Документи за проверка на пожароизвестителни и пожарогасителни инсталации, съгласно Наредба № 8121з-647 от 01.10.2014 г. за правилата и нормите за пожарна безопасност при експлоатация на обектите;
- Схеми и планове за евакуация, съгласно Наредба №8121з-647 от 01.10.2014 г. за правилата и нормите за пожарна безопасност при експлоатация на обектите;
- Документи доказващи преминал технически надзор върху съоръженията с повишена опасност.

4. Системи за управление на сигурността на информацията –ISO/IEC 27001:2022



ISO публикува новата версия на **ISO/IEC 27001** с пълно заглавие **"Сигурност на информацията, киберсигурност и защита на поверителността – Системи за управление на сигурността на информацията – Изисквания"** (Information security, cybersecurity and privacy protection – Information security management systems – Requirements). Стандартът предоставя изисквания за създаване, внедряване, поддържане и непрекъснато подобряване на Система за управление на сигурността на информацията (ISMS). **ISO/IEC 27001:2022** **отменя** версията от 2013 г. с корекциите от 2014 г. и 2015 г.

Какво се променя?

Разбира се, заглавието. Основната част на **ISO/IEC 27001**, а именно клаузите от 4 до 10 се запазват непроменени. Тези клаузи включват обхвата, нормативните препратки, контекста на организацията, лидерството, планирането, поддържане, работа, оценяване на работните характеристики и подобряване.

Има някои редакционни поправки и промени за хармонизиране в съответствие с подхода на ISO, а именно:

- Преструктурирана е номерацията;

- Въведени са изискване за дефиниране на процесите, необходими за внедряване на ISMS и техните взаимодействия;
- Въведено е изрично изискване за съобщаване на организационни роли, свързани с информационната сигурност в рамките на организацията;
- Добавена е нова клауза 6.3 – Планиране на промените;
- Има ново изискване за комуникации като част от клауза 7.4;
- Нови са изискванията за установяване на критерии за оперативни процеси и осъществяване на контрол на процесите.

Основната промяна е направена в Анекс А в съответствие с извършените по-рано тази година промени в **ISO/IEC 27002:2022**. Променена е структурата. Контролите са намалени от 114 на 93, като са разделени в 4 групи вместо предишните 14:

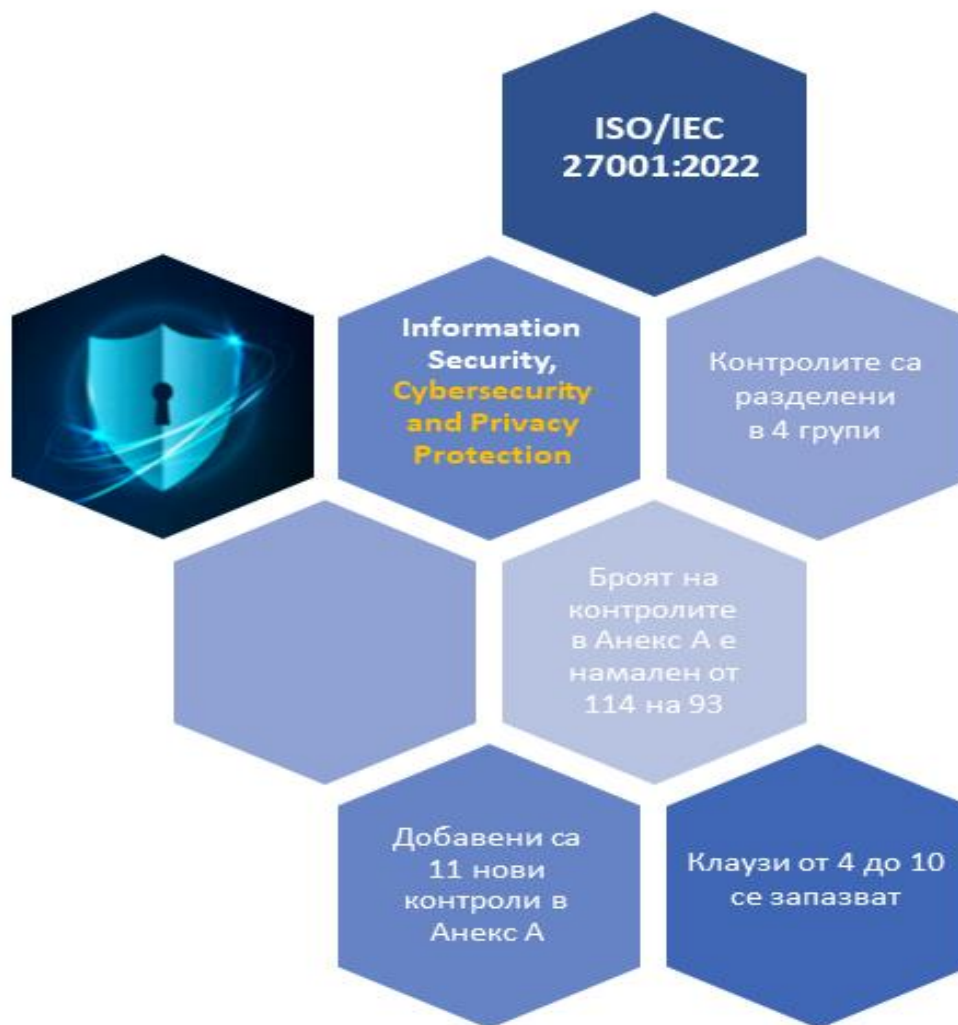
- Организационни контроли;
- Контроли, свързани с управлението на човешките ресурси;
- Контроли, свързани с физическата сигурност;
- Технологични контроли.

В новопреработения **ISO 27001** 35 контроли остават непроменени, 23 контроли са преименувани, а 57 контроли са обединени в 24. Само една контрола е разделена на две: Контрола 18.2.3 – Преглед на техническото съответствие е разделена на 8.8 – Управление на технически уязвимости и 5.3.6 – Съответствие с политики и стандарти за информационна сигурност. Добавени са 11 нови контроли:

1. Събиране на сведения за заплахите
2. Мониторинг на физическата сигурност
3. Маскиране на данни
4. Сигурност на информацията при използване на услуги в облак
5. Дейности по наблюдение
6. Готовност на информационните и комуникационните технологии (ИКТ) за непрекъснатост на бизнеса
7. Предотвратяване на изтичането на данни
8. Управление на конфигурацията
9. Уеб филтриране
10. Изтриване на информация
11. Сигурно кодиране.

Контролите вече имат 5 вида свойства (attribute), за да се категоризират по-лесно:

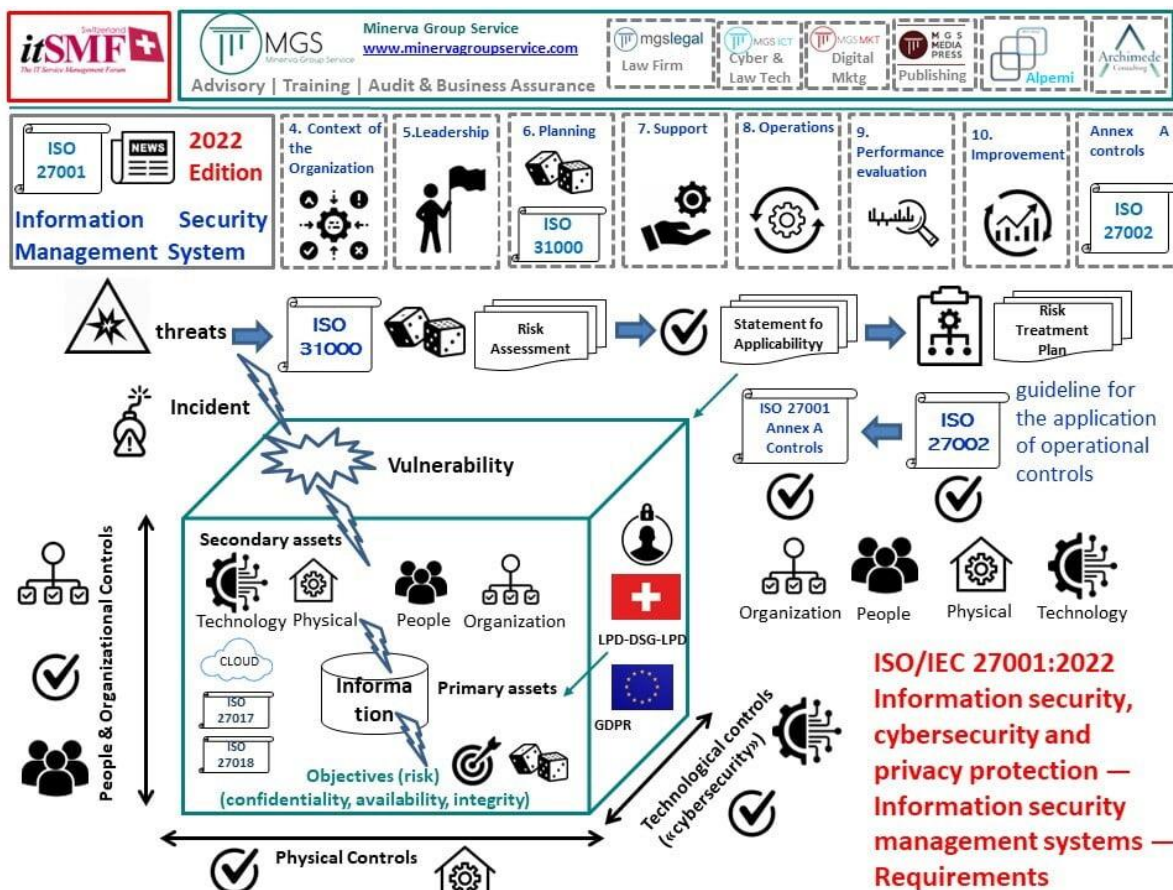
- 1) Тип контрол (превенция, разпознаване, коригиране);
- 2) Свойства на информационната сигурност (поверителност, цялост, наличност);
- 3) Концепции за киберсигурност (идентифициране, защита, откриване, реагиране, възстановяване);
- 4) Оперативни възможности (управление на активи, непрекъсваемост, физическа сигурност и др.);
- 5) Домейни (сфери) на сигурност (управление и екосистема, защита, отбрана, устойчивост).



Какво следва?

Организациите, които планират първоначално сертифициране, трябва да разработят **Система за управление на сигурността на информацията**, съобразена с изискванията на ISO/IEC 27001:2022.

Организациите, които продължават своята сертификация трябва да планират прехода към новата версия в рамките на следващите 3 години. След месец октомври 2025 г. няма да се провеждат одити за първоначална и ре-сертификация съгласно ISO/IEC 27001:2013.



В ЗАКЛЮЧЕНИЕ: 5 ПРИЧИНИ ДА СЕРТИФИЦИРАМЕ БИЗНЕСА СИ

1. Конкурентоспособност

Стандартизирането поставя бизнес организацията на ново базисно равнище. Процесът е система от стъпки, организиращи прилагане на уеднаквените правила и норми за създаване, управление и развитие на дадена характеристика на продукт/услуга.

Внедреният стандарт или съвкупност от стандарти цели постигането на високи параметри за конкретната характеристика, достойни за конкуренция с най-изтъкнатите производители в сферата. Сертифицираната СУ е доказателство, че този процес е преминал успешно, което се смята за достатъчна причина за доверие в потребителската стойност на продуктите.

2. Печалба

Сертификатът е просто документ. Внедрената и работеща СУ обаче показва способност за предоставяне на стойностен артикул, който се доближава до оптималните за конкретната сфера параметри. Присъствието ѝ гарантира също качества като безопасност и полезност, които се променят единствено за да достигнат по-положителен аспект.

Така, стандартизацията в над 90 % от случаите си на приложение означава пълноценно използване на вложените ресурси, с минимален риск от некачествена крайна продукция (брак). Потребителският интерес към подобни стоки почти винаги е висок, което пък определя високият пласмент и съответно — увеличени приходи.

3. Разширяване на търговските контакти

Получаване на ISO сертификат е най-красноречивата оценка на системи за управление. Документът за съответствие със стандарт или група стандарти е знак за синхронизация към най-актуалните потребителски и нормативни изисквания.

Актуализираните версии на нови стандарти са изготвени според модерни европейски директиви. Те целят уеднаквяване на най-значимите за потребителите продуктови характеристики и функции, с цел предлагане на оптимално качество. Тези директиви прилагат унифицираните изисквания чрез нова единна база за оценяване на стоки и услуги. Изискванията на тази база са представяни в практиката от критериите на стандартите. Съответствието на СУ със стандартизационните норми се приема като признак за фирмена структура с достатъчно потенциал за инвестиция и партньорство.

4. Нормативна изрядност

Сертифицирането по ИСО стандарт за качество е превенция срещу всякакъв вид нормативни неуредици. Интегрирането ѝ е доброволен акт, но също и основно изискване при кандидатстване по обществени поръчки. Така въвеждането ѝ се превръща в полезен процес, който отваря много търговски възможности пред съответната бизнес структура. Комуникацията с институциите е изключително лесна и безпроблемна.

5. Организиран и плодотворен процес на работа

Стремейки се към крайният резултат в производствените процеси, ССУ се ориентира към осигуряване и поддръжка на висококачествено техническо оборудване и компетентни служители. Присъствието на тези две базисни условия е допълнено и с перфектна организация на работните процеси. Основната им цел е откриване и отстраняване на дефекти в самият етап на създаването им. Сертификацията гарантира прецизността именно на този етап от производствената схема.



ДА ОБОБЩИМ ОТНОВО:

Каква е ползата от стандартите?

- повишават безопасността на продуктите
- служат за подобряване на качеството
- осигуряват стабилни характеристики на продуктите, процесите и услугите
- подпомагат пригодността за употреба на продуктите по предназначение
- служат като база при оценяване на съответствието
- водят до икономии при производството
- подпомагат законодателството при създаването и изпълнението на нормативните актове
- позволяват на производителите да спазват европейското законодателство
- служат при договаряне по отношение на технически изисквания и предписания
- подпомагат конкурентоспособността на производителите
- подпомагат премахването на техническите пречки в търговията
- спомагат за поддържането на екологичното равновесие
- подпомагат опазването на околната среда
- отразяват научните изследвания и развитието на технологиите
- подпомагат взаимното разбирателство между партньори