

I-011 – ISO 9001:2015 – 9.3 Ledelsens Gjennomgåelse

9.3 Ledelsens Gjennomgåelse

2015 versjonen krever at organisasjonens øverste ledelse gjennomgår organisasjonens ledelsessystem med planlagte intervaller. Dette for å sikre at systemet fortsatt er egnet, tilstrekkelig, effektivt og i tråd med organisasjonens strategi.

Følgende krav som input til ledelsens gjennomgåelse:

1. Gjennomgang av forrige ledelsens gjennomgåelse og tiltaksplaner.
2. Endringer i eksterne og interne forhold (organisasjonens kontekst) som er relevant for kvalitetsledelsessystemet.
3. At organisasjonen har tilstrekkelige ressurser
4. Effekten av tiltak og behandlingen av risiko og muligheter
5. Mulighet til forbedringer
6. Informasjon om prestasjoner og virkning av ledelsessystemet for kvalitet, inkludert trender innenfor:
 - Kundetilfredshet og tilbakemelding fra relevante parter
 - Til hvilken kvalitetsmål er oppnådd
 - Prosessenes prestasjoner og samsvar til produkter og tjenester
 - Avvik og korrigerende tiltak
 - Resultater fra overvåking og målinger
 - Resultater fra revisjoner
 - Eksterne tilbydere (Leverandører og underleverandører) ytelse

Resultater fra ledelsens gjennomgåelse

Resultatene må inkludere beslutninger og tiltak i forhold til:

1. Muligheter for forbedringer
2. Endring som må gjennomføres i ledelsessystemet
3. Behov for ressurser

Dokumentert informasjon (registreringer) er påkrevd for å oppbevare som bevis for resultatene av ledelsens gjennomgåelse.

Kommentarer

Ledelsens gjennomgåelse var også ett klart krav i 2008 utgaven, men det er gjort noen subtile, men viktige endringer i 2015 versjonen. Dette omfatter:

Ett spesifikt krav av en synlig sammenheng mellom ledelsessystemet og organisasjonens strategiske mål.

- Alle endringer i organisasjonens kontekst (Se artikkel 4.1) som har en relevans for organisasjonens ledelsessystem
- Virkningen av tiltak som er gjennomført i forbindelse med risiko og/eller muligheter.
- Vær oppmerksom på at selv om Kvalitetspolicy ikke lenger er spesifikt referert til, kan dette påvirkes og vil derfor kreve en gjennomgang og oppdatering etter behov under eventuelle endringer i organisatorisk kontekst.

Gjennomføring

Noen organisasjoner har kanskje frem til nå gjennomført ledelsens gjennomgåelse som en avkrysning på en sjekklister og dermed gjennomført ett absolutt minimumskrav i forhold til standarden. Med andre ord er ISO 9001 samsvar med Ledelsessystemet behandlet som avlat i forhold til organisasjonens daglige aktiviteter. Ett tydelig tegn på dette er at tiltak besluttet i forrige møte fortsatt står ubehandlet ved ny gjennomgang ett år senere.

Man kan selvsagt øke mer verdien om prosessene er integrert i organisasjonens operasjonelle og forretningsmessige strategi prosesser. Flere organisasjoner gjennomfører allerede analyser, evalueringer, deler og iverksetter tiltak på operasjonell og strategisk informasjon planlagt og regelmessig. Da er det bedre å integrere kravene til standarden i de normale forretningsprosessene i stedet for å holde en separat (og eventuelt duplisert) gjennomgang.

Eksempler på mulige inputs

1. Handlingsplan fra tidligere ledelsens gjennomgåelse
2. Oppfølgingsplaner utledet fra tidligere vurderinger kan omfatte tiltak for å løse muligheter for å forbedre produkter / tjenester, prosesser og styringssystemet, men også undersøkelser og resulterende tiltak knyttet til forretningsmessige beregninger / nøkkelfaktorer som ikke fungerer på planlagte nivåer.
3. Eventuelle endringer i eksterne og interne forhold
4. Eksempler kan omfatte: Nye markeder, regioner eller håndtere nye kunder. Innføring av reviderte produktserier / tjenester. Innføring, modifisering eller outsourcing av prosesser. Endringer i regelverk, lovgivning eller kunders spesifikke krav.
5. Tilgjengelige ressurser
6. Gjennomgang av ressurser kan omfatte: Opplæring, rekruttering, utstasjonering eller endringer i organisasjonsstruktur. Innkjøp / erstatning / oppussing av anlegg, verktøy, utstyr og inventar. Forbedringer i infrastruktur og miljøforhold. (Se også artikler 7.1 til 7.4)
7. Effektiviteten til tiltak for å ta tak i risiko og muligheter.

Dette er et nytt spesifikt krav innen ledelsesgjennomgåelse inputs og til den oppdaterte standarden.

1. Mulighet til forbedringer
2. Alle nøkkelindikatorer eller forretningsdata som ikke fungerer på nødvendige nivåer, er typiske nøkkel inputs, men organisasjoner bør ikke begrense omfanget til beregninger alene, siden et aspekt av ledelsessystemet kan gi mulighet til å forbedre. (Se også artikkel 9.1.1, 9.1.2 og 9.1.3 om overvåkning, måling, analyse og evaluering, 9.2 revisjoner og kommende artikler 10.1, 10.3 om forbedring.)
3. Ledelsessystemets informasjon, data og trender
4. Den reviderte listen av inputs er selvforklarende. Vær imidlertid oppmerksom på den spesifikke referansen til trendanalyse som krever nåværende og historiske data for å kunne ta beslutninger og handlinger basert på både positive og negative trender.

Revisjonskontroll

Generelt

Revisor regner med å se lignende bevis fra ledelsens gjennomgåelse som for 2008 versjonen. Altså, gjennomført med planlagte intervaller med hensiktsmessig Inputs, analyse og resultater, inkludert effektiv gjennomføring av planlagte tiltak.

Overgang til 2015

Revisorene blir bedt om å verifisere at planlagte vurderinger sikrer styringssystemtilpasning med organisasjonens strategiske mål.

De nye spesifikke kravene knyttet til organisatorisk kontekst og tiltak for å takle risiko, vil også forventes å være påviselige inputs til ledelsens gjennomgåelse.

Det økte fokuset i 2015-utgaven om toppledelsens engasjement med ledelsessystemet vil utvilsomt føre til økt fokus på prosessen for ledelsens gjennomgåelse for å validere integrasjonen i normale forretningsprosesser. Altså, hva som omfattes, hensiktsmessig planlagt frekvens, aktualitet for utførelse (ingen gjentatte forsinkede møter), nødvendig tilstedeværelse og resultater med gjennomførte tiltak. Dette kan være via (obligatoriske) registreringer (referat) fra ledelsens gjennomgåelse, eller ved intervjuer med toppledelsen.