



ISO handbok för nybörjare

(och de som vill få befintligt ISO-arbete att skapa mer värde)

**En steg-för-stegguide till ISO-certifiering
i små och medelstora företag**



isocertifiering.nu
— Vi hjälper dig att bli ISO-certifierad. —

www.isocertifiering.nu

Allt du behöver veta om ISO-certifiering.

Från kundkrav till färdigt certifikat

Välkommen till "ISO för Nybörjare". Här går vi igenom vad ISO-standarderna är, vad du behöver göra för att bli ISO-certifierad och hur du kan få ISO-arbetet att fungera i praktiken.

Oavsett om du arbetar inom tillverkning, service, eller någon annan bransch, är denna bok utformad för att vara användbar och lätt att följa. Med vår steg-för-stegguide kommer du att få förståelse för vad som krävs för att navigera genom ISO-certifieringsprocessen effektivt och smidigt.

De flesta små och medelstora företag som väljer att ISO-certifiera sig gör det för att deras kunder kräver det. Men det finns fler anledningar till att en ISO-certifiering kan vara bra, speciellt för företag som vill växa.

- En gemensam bild på vad som är viktigt för företaget
- "Regler" för att göra rätt från början
- Nöjdare kunder och medarbetare

För småföretag är ISO-certifiering inte så svårt som det kanske låter. De flesta småföretag har redan ett väldigt stort kundfokus. Inför ISO-certifieringen krävs det oftast bara att dokumentera hur man redan jobbar samt att strukturera vissa delar enligt ISO-standardernas rekommendationer.

Innehållsförteckning

| | |
|--|-----------|
| Introduktion till ISO | 2 |
| Steg för steg till ISO-certifiering | 3 |
| ISO-arbetet i praktiken | 6 |
| Del 1. Vad är viktigt..... | 7 |
| Del 2. Vart vill ni | 9 |
| Del 3. Hur kommer ni dit ni vill ... | 10 |
| Del 4. Var är ni..... | 11 |
| Tips och trix..... | 12 |
| Vanliga frågor | 13 |
| Ordlista..... | 16 |
| Checklista ISO 9001 och ISO 14001 . | 18 |



Introduktion till ISO

Vad är ISO?

ISO står för International Organization for Standardization. Det är en organisation som tar fram globala standarder för olika områden. Standarderna är frivilliga och ger ett ramverk för att arbeta enligt "bästa praxis". ISO-standarderna är som ett recept för VAD man behöver göra. Sen är det upp till respektive företag HUR man gör det. Tanken är att användarna ska slippa tänka ut allt själva.

Grundstenarna i alla ISO-standarderna är

- Fokusera på det som är viktigt
- Skapa förutsättningar att göra ett bra jobb
- Arbeta med ständiga förbättringar

Ett fungerande ISO-arbete skapar förutsättningar för att företaget och medarbetarna ska utvecklas och växa. Det är inte bara tråkigt pappersarbete. Om det känns så, gör man något fel!



Olika ISO-standarder

ISO grundades 1947 och har sedan dess utvecklat över 23 000 internationella standarder som täcker praktiskt taget alla aspekter av teknik och tillverkning. ISO-standarderna är globala och ska egentligen vara samma i hela världen, men det finns vissa skillnader hur noga kraven granskas. Tanken med ett gemensamt ramverk är att det ska underlätta internationell handel och affärsrelationer.

ISO 9001 – Kvalitet

ISO 9001 är förmodligen den mest kända ISO standarden. Den går ut på att företag ska sträva efter nöjda kunder. Tanken är att skapa förutsättningar för att uppfylla kundernas krav på bästa möjliga sätt.

ISO 14001 – Miljö

ISO 14001 går ut på att företag ska ta ansvar för sin miljöpåverkan och arbeta för att minska den negativa miljöpåverkan. T. ex genom att välja miljövänligare produkter eller minska onödiga avfall.

ISO 27001 – Informationssäkerhet

ISO 27001 fokuserar på att företag ska skydda sin (och sina kunders) känsliga information. Syftet är att öka förtroende i en tid med ökande IT-risker.

ISO 45001 – Arbetsmiljö

ISO 45001 behandlar arbetsmiljöarbetet på företag med fokus på att skapa en arbetsmiljö där medarbetare mår bra och presterar bra. Tanken är att minska risker, förebygga arbetsrelaterade skador och sjukdomar och på det sättet skapa mer hållbara arbetsplatser.

Steg för steg till ISO-certifiering

ISO-arbetet kan delas in i tre faser. Förarbete, Certifiering, Löpande arbete.

Steg 1: Förarbete (innan revisionen)

1.1 Välja standarder

Första steget är att bestämma vilka ISO-standarder som är relevanta för er. ISO 9001 Kvalitet och ISO 14001 Miljö är de vanligaste idag. Vissa kunder kräver ISO 45001 Arbetsmiljö eller ISO 27001 Informationssäkerhet.

1.2 Genomför en GAP-analys och sätt tidsplan

Gå igenom de utvalda standarderna och kraven i respektive standard. Jämför det med ert nuvarande arbete och vilken relevant dokumentation ni har färdig. Dela upp arbetet och sätt tidsplan för arbetet.

1.3 Ta fram relevant dokumentation

Respektive standard ställer krav på VAD som behöver finnas. Det är upp till er som företag att ta fram dokumentation som visar HUR ni lever upp till kraven. Det innefattar policys, rutiner, manualer och andra dokument. Som t. ex en inköpsrutin, kvalitetsmål och kemikalieförteckning med tillhörande riskbedömningar för hur farlig den kemiska produkten är. Se "ISO-kraven i praktiken" i kommande kapitel för mer information om vilken dokumentation som krävs.

1.4 Se till att alla medarbetare har tillgång till relevant information

Att bara ha massa papper liggandes i en pärm skapar inget värde. En viktig del inom alla ISO-standarder är att företaget ska se till att alla känner till relevanta "regler" och metoder för att kunna arbeta på det sättet som är tänkt.

1.5 Internrevision & Ledningens genomgång

Innan den externa revisorn kommer så måste företaget ha gjort "internrevision" och "ledningens genomgång". Internrevisionen går ut på att undersöka om företaget lever upp till ISO-kraven och sina egna rutiner samt att ISO-arbetet funkar och att företaget är redo för en revision. Internrevisionen får inte göras av den som skrivit och är ansvarig för dokumentationen utan bör göras av någon som har relevant utbildning.

"Ledningens genomgång" är ett möte där ledningen tar beslut om ISO-arbetet. I mindre företag är ofta hela ledningen redan involverad i ISO-arbetet så det krävs inte så mycket extra.

Steg 2: Certifiering

2.1 Välj revisor

För att bli ISO-certifierad behöver man boka in en ISO-revisor som kommer och granskar arbetet. Det finns tio olika ISO-revisionsbolag i Sverige. (Det är inte samma som ekonomiska revisorer). Man kan välja vilket revisionsbolag man vill anlita, men man kan oftast inte välja exakt vilken revisor. Ibland har revisionsbolagen ont om tider, så det kan vara bra att boka tid med revisorn innan man är helt färdig med dokumentationen. Ett tips är att kontakta flera revisionsbolag för att få in offerter och välja den man tycker verkar bäst.

2.2 ”Steg 1”-revision

En ISO-revision är alltid uppdelad i två steg. I steg 1 kommer revisorn till företaget och tittar på att företagets dokumentation lever upp till kraven i de standarder som företaget valt. Beroende på företagets storlek tar det oftast mellan en halv dag och två dagar. Efter besöket får man ofta lite ”läxa” att fixa till inför steg 2.

2.3 ”Steg 2”-revision

I andra delen av revisionen kommer revisorn tillbaka några veckor och fortsätter granskningen av företaget. Det är bra att ha åtgärdat revisorns kommentarer från steg 1 innan steg 2, för att visa på engagemang och vilja att arbeta med förbättringar. I andra delen fokuserar revisorn mer på att företaget arbetar på det sätt som man säger att man ska göra och att det ger önskade effekter. Steg 2 revisionen brukar ta mellan 1 och 3 dagar, beroende på företagets storlek. På samma sätt som vid första revisionen får man ofta lite punkter att åtgärda innan man får sitt certifikat.

2.4 Certifikat

När revisorn varit på besök och man har fixat till ”felen” så får man ett ISO-certifikat. Det spelar ingen roll vilket revisionsbolag man använder. Alla certifikat är lika mycket värda (i alla fall från svenska revisionsbolag). ISO-certifikatet kan sen publiceras på tex hemsidan.



PDCA

Steg 3: Löpande arbete

3.1 Ledning

Efter att företaget fått sitt certifikat så måste ledningen fortsätta att engagera sig i företagets utveckling och de delar som är viktiga. Företaget, och speciellt ledningen, ska arbeta på det sätt man har sagt att man ska göra. Därför är det viktigt att inte skriva en massa saker som man inte tänker göra. Det är också viktigt att skapa en kultur som stödjer arbetet med ständiga förbättringar och uppföljning för att hela tiden bli lite bättre.

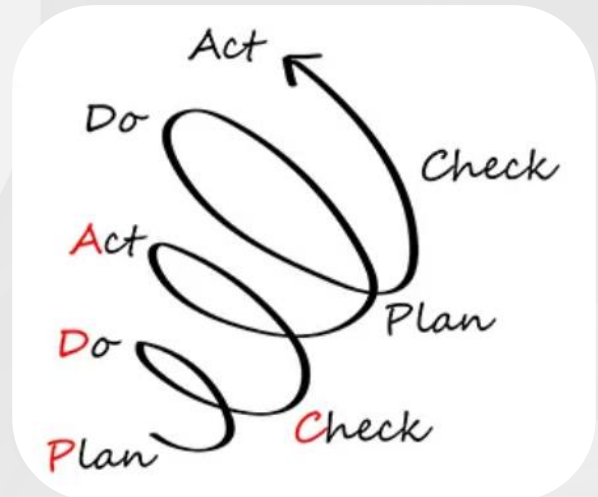
3.2 Medarbetare

För att få ISO-arbetet att funka i praktiken så behöver alla i företaget involveras. Det görs genom att medarbetarna informeras om vart företaget vill och de relevanta ”reglerna” för att ta sig dit. Det ska vara lätt att göra rätt. Struktur och riktning skapar engagemang.

3.3 Återkommande revisioner

ISO-revisorn kommer en gång per år och gör en mindre revision. Då tittar revisorn främst på ett utvalt område (som beror på vad som är viktigt) och följer ofta upp de områden som rekommenderades att förbättras vid tidigare revisioner. Inför de återkommande revisionerna är det viktigt att säkerställa att dokumentationen är uppdaterad och relevant. Det är även viktigt att sammanställa genomförda aktiviteter och hur företaget ligger till i relation med målen.

Om företaget inte lever upp till ISO-kraven eller det är uppenbart att inget aktivt förbättringsarbete har skett sen föregående revision så kan ISO-revisorn ”ta tillbaka certifikatet”. Det vill säga att företaget förlorar sitt ISO-certifikat och kan inte längre säga att de är ISO-certifierade.



Plan (Planera):

Analysera vad som är viktigt, vart ni vill och hur ni ska komma dit ni vill.

Do (Göra):

Utför de planerade aktiviteterna och samla in data om resultatet.

Check (Kontrollera):

Utvärdera hur ni ligger till. Vad fungerar bra och vad kan förbättras.

Act (Justera):

Baserat på utvärderingen; justera planen och processerna för att förbättra resultatet.



ISO-arbetet i praktiken

Respektive ISO-standard ställer krav på VAD som behöver hanteras inom respektive område. Det är sen upp till företaget att beskriva HUR respektive område hanteras. För att leva upp till kraven i respektive standard krävs viss dokumentation. Genom att dokumentera lagom mycket blir det lättare att skapa en gemensam bild av var ni är, vart ni ska och hur ni ska komma dit. Det blir även enklare att utvecklas och växa, när det finns en struktur och gemensamma ”regler”.

Grundstenarna i alla ISO-standarderna är

- Fokusera på det som är viktigast
- Skapa förutsättningar att göra ett bra jobb
- Arbeta med ständiga förbättringar

ISO-arbetet ska inte vara något ”vid sidan om”. Tanken är att det ska vara en del av det vanliga arbetet i verksamheten. Det är även viktigt att de olika delarna hänger ihop. Det ska gå en ”röd tråd” genom hela arbetet.

ISO-arbetet i fyra delar

| | | |
|---|--|---|
| 1. Vad är viktigt (omvärldsanalys) | 2. Vart vill ni (riktning) | 3. Hur kommer ni dit ni vill (rätt saker på rätt sätt) |
| Intressenter Lagar och andra krav Risker & Möjligheter Miljöaspekter | Affärsplan Vision Policy Mål | Processer Rutiner & Instruktioner Uppgiftsfördelning Kompetenser |
| Medarbetare Utrustning Kunder Leverantörer | 4. Var är ni (uppföljning) | Handlingsplan Nyckeltal |
| | Avvikelser Förbättringsförslag Internrevision* | Ledningens genomgång* |



Företagande är som att tävla i lagidrott.

Del 1. Vad är viktigt

Grunden i allt ISO-arbete är att man skapar en förståelse för vad som är viktigt. Därför behöver man börja med att fundera igenom vad som är viktigt. Man behöver inte skriva långa romaner men genom att dokumentera relevanta delar så är det enklare att samarbeta och få en gemensam bild av vad som är viktigt.

Grundinformation

För att enklare skapa en gemensam bild av vad som är viktigt, är det bra att börja med att skapa en övergripande bild av vilket typ av företag ni är idag och vad som gör er unika.

- Företagsbeskrivning
- Hur ni jobbar
- Medarbetare
- Lokaler
- Viktiga maskiner/utrustning

Kunder

Företagande handlar om att hjälpa kunden att lösa ett behov. Därför är det viktigt att veta vem kunden är och vad deras behov är. Ju bättre ni förstår kunderna, desto bättre kan ni hjälpa dem. Produkten eller tjänsten behöver leva upp till kundens förväntningar.

- Vilka är era kunder
- Vad är kundernas behov?
- Varför väljer kunderna er?

Andra krav

Det är inte bara kunder som ställer krav på företaget. Det finns flera andra som också påverkar företaget och företagets möjlighet till framgång. Myndigheter, leverantörer och medarbetare är några av de viktigaste "intressenterna".

Tips: Håll koll på lagarna

Ett viktigt område inom alla ISO-standarder är att företaget vet vilka lagar som berör dem och att de lever upp till dessa krav. För att leva upp till lagarna så behöver man veta vilka lagar man påverkas av och vad de innebär. Det är ungefär som att köra bil. Man kan inte köra 200 km/h på en 30 sträcka och säga att man "Inte visste". Om man inte vet vad lagarna innebär så är det stor risk att man bryter mot dem, medvetet eller omedvetet. Det kan få stora konsekvenser för företaget och för kunderna. Därför är det ett ofta ett viktigt område i ISO-revisionen.

Risker & möjligheter

ISO-arbetet handlar mycket om att arbeta förebyggande och för att kunna göra det måste man analysera risker och möjligheter. Ett sätt att göra detta är genom en SWOT-analys där man analyserar företagets styrkor, svagheter, möjligheter och hot. Genom att lista riskerna och möjligheterna kan de sedan prioriteras och rangordnas, så att ni kan analysera vilka områden som är viktigast att prioritera.

Tips: Tänkt brett

Ett sätt att analysera risker och möjligheter är att använda "PESTEL-metoden" (Politiska, Ekonomiska, Sociala, Teknologiska, Environmental (Miljö), Legala).

Tänk på att inkludera risker och möjligheter för alla relaterade områden (t. ex kvalitet, miljö, arbetsmiljö, informationssäkerhet).

Analysera sannolikhet och konsekvens.

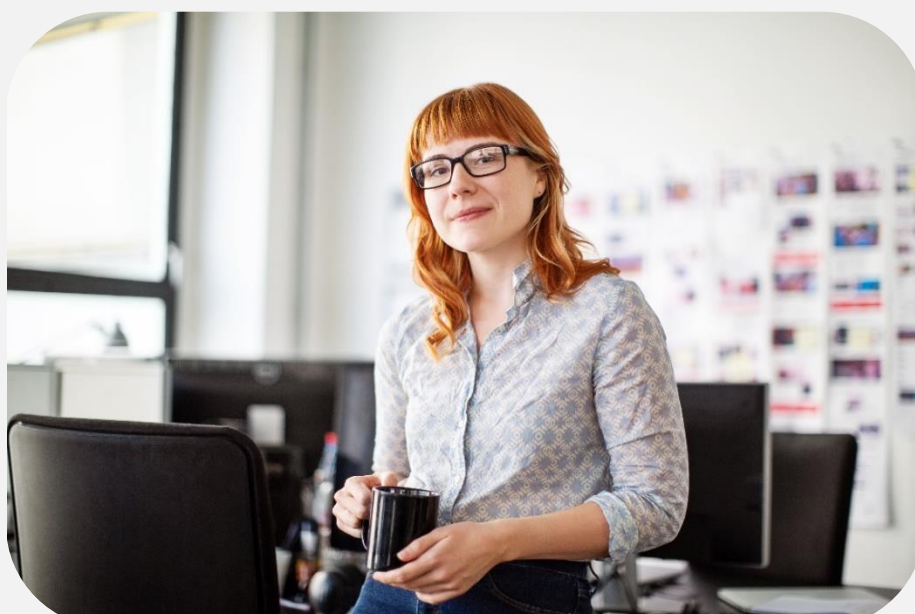
Miljöpåverkan

Företagets miljöpåverkan är främst relaterat till ISO 14001, men även för ISO 9001 är det relevant att analysera hur företaget påverkar miljön. Detta eftersom hållbarhet har börjat få stor betydelse för många kunder.

Det finns även ett nytt krav i alla ISO-standarder som innebär att företag måste analysera hur de påverkas av kommande klimatförändringar.

Tips: Inkludera hela värdekedjan

Analysera hur ni själva, era leverantörer (inklusive hela leverantörskedjan) samt era kunder påverkar miljön. Viktiga områden är ofta inköp, kemikalier, avfall och transporter.



Del 2. Vart vill ni

Enligt ISO-standarderna så är det viktigt att skapa en gemensam bild av vart företaget vill. Det inkluderar en övergripande vision men även tydliga mål med konkreta handlingsplaner för att nå målen. Företaget behöver ta fram mål för respektive område inom de aktuella standarderna. För t. ex ISO 9001 behöver företaget mål som relaterar till kundnöjdheten och för ISO 14001 så behöver företaget mål som relaterar till sin miljöpåverkan. Målen ska ha en tydlig koppling till företagets övergripande vision och framgång.

Målen ska vara mätbara, realistiska och kända i hela organisationen. Det finns inte krav på att företaget når målen, men det finns krav på att det finns en plan och en vilja att nå målen.

Tips: Skapa engagerande mål

Tydliga och engagerande mål ger riktning och motivation för ert arbete framåt.

Utveckla mål som medarbetarna kan vara med och påverka och som tar företaget framåt, gärna tillsammans med medarbetarna.

Undvik mål som är resultat av andra faktorer. Som t. ex "Öka omsättningen 20%".

Använda bara 1-2 mål för respektive område och slå gärna ihop målen för flera områden om det är möjligt.

Exempel på mall för att sätta fungerande mål

- 1) Problem
Vilket problem ska lösas? (eller vilken möjlighet ska utnyttjas)
Utgå från nuläget och vad som är problem. Att förstå "varför" är ofta grunden till att skapa förståelse och engagemang.
- 2) Önskat läge
Vad är drömmen/målet och på vilket sätt driver det affärsplanen.
- 3) Hypotes
Vad är er hypotes för vad ni behöver göra för att lösa problemet/nå det önskade läget?
Beskriv gärna tydligt, "Om vi gör X så händer Y".
"X" är det som går att påverka.
"Y" är det tänkta resultatet av att ni genomför X.
Det skapar tydlighet.
- 4) Uppföljning
Hur ska ni följa upp att ni är på rätt väg?
Viktigt att både mäta och följa upp både "X" och "Y"
Det är även viktigt att ha en plan för hur målen och nuläget kommuniceras.
Uppföljningen ska användas för att anpassa hypotesen och handlingsplanen om det behövs. Det är ingen idé att bara mäta och inte använda informationen.
- 5) Handlingsplan
Vem ska göra vad och när?

Del 3. Hur säkerställer ni att ni kommer dit ni vill

ISO-standarderna kräver att företag arbetar strukturerat och systematiskt. Dvs att företag vet vad de gör och att saker görs på samma sätt vare gång. Anställda ska inte behöva "uppfinna hjulet" varje gång de ska göra något.

Det betyder att företaget måste skapa "regler" och styrning för hur och när saker ska göras, speciellt de delar som är viktiga. (det är därför företag bör börja med att analysera vad som är viktigt).



Delar som är viktigt för alla företag är t. ex

- Hur utveckling & marknadsföring hanteras
- Försäljning
- Produktion/Leverans
- Inköp och val av leverantörer
- Avfallshantering
- Hantering av kemikalier
- HR-relaterade frågor som rekrytering, utveckling och avveckling av medarbetare
- Hur information sprids i företaget, t. ex vilka möten som hålls
- Hur företaget säkerställer att de lever upp till relevanta lagar och andra krav
- Hur olika nödlägen/kriser hanteras
- Hur intressenters krav analyseras och följs upp
- Vem som är ansvarig för respektive område
- Vilken kompetens och utbildningar som är viktiga

Enligt ISO är struktur en viktig faktor för framgång.

Tips: Gör det lätt att göra rätt

Ledningen behöver skapa rätt förutsättningar för alla medarbetare att göra ett bra jobb. Det ska vara lätt att göra rätt. Annars kan inte ledningen förvänta sig de resultaten som de önskar.

Skapa regler för att hålla er på rätt spår. Det är som att sätta upp vägskyltar för att guida er rätt.

Del 4. Var är ni

Sista delen i ISO arbetet är att följa upp hur företaget ligger till och säkerställa att de viktiga områdena fungerar som de ska.

- Försäljningen och kunderbudandet
Uppfyller ert erbjudande kundernas önskemål?
- Produktion/leverans
Levererar ni det kunderna vill ha i rätt tid på rätt sätt?
- Kundnöjdhet
Vad tycker kunderna om er? Vi rekommenderar att välja ut några kunder och prata med dem i stället för att skicka formulär till alla.
- Medarbetare
Hur mår medarbetarna och finns förutsättningar att göra ett bra jobb?
- Leverantörer
Lever leverantörerna upp till era och era kunders förväntningar?
- Kritisk utrustning
Fungerar kritisk utrustning?
- Fel och "avvikelser"
Man får göra fel, men vilka fel gör ni och hur ser ni till att de inte händer igen?
- Förbättringsförslag
Kommer medarbetarna med förbättringsförslag på hur ni kan arbeta bättre för att nå målen?
- Miljöpåverkan
Hur utvecklas er miljöpåverkan inom de relevanta områdena?
- Externa granskningar
Sker några externa granskningar som visar brister hos er eller era leverantörer?
- Relevanta intyg och tillstånd
Är alla relevanta intyg uppdaterade hos er och era leverantörer?

Tips: Arbeta tillsammans med det som är viktigt

Skapa en kultur där alla förstår vad som är viktigt och vill vara med och bidra i arbetet för att nå målen. Då blir målen och uppföljningen inte bara att insamling av data som ingen bryr sig om.

Analysera löpande vad fungerar bra och vad som kan bli bättre. Se sen till att åtgärda det som behöver åtgärdas!

Tips och trix

Fokusera på kunderna

Nöjda kunder är nyckeln till långsiktigt framgångsrika företag. Det är därför viktigt att förstå kundernas behov och vad kunderna tycker är viktigt. ”Happy customers, happy company”.

Välj ut era kärnkunder och boka in avstämningssamtal med dem för att prata om vad de tycker om er och hur de ser på framtiden. Skicka inte ut anonyma enkäter. Ingen orkar svara och ni kan inte dra några slutsatser av tiden ni eller era kunder lägger ner.

Minimera administration och dokumentation

Börja övergripande och fördjupa er i de områden som är viktiga för just er. Fundera igenom vad värdet är med respektive dokument. Dokumentera inte för dokumentationens skull. Lagom mycket dokumentation gör det enklare att samarbeta och skapa en gemensam bild. Se det mer som stödord än roman.

Skapa tydliga och engagerande mål

Sätt upp tydliga, specifika och realistiska mål. Detta gör det lättare att få alla att arbeta åt samma håll med rätt saker. Skapa gärna målen tillsammans med medarbetarna och presentera löpande hur ni ligger till, t. ex vid avdelningsmöten eller liknade.

Arbeta med ständiga förbättringar

ISO-arbetet blir aldrig klart. En av grunderna i alla ISO-standarder är att arbeta med ständiga förbättringar, speciellt inom de områden som är viktiga. Då kan ISO-arbetet göra skillnad och bli ”på riktigt”. Det betyder också att allt inte behöver vara helt perfekt inför en certifiering.

Jobba för en kultur där medarbetarna känner sig bekväma med att föreslå

förbättringar eller rapportera fel. Belöna initiativ och idéer som bidrar till bättre processer och högre kvalitet.

Aktivt ledarskap

Ledningens uppgift är att skapa förutsättningar för alla medarbetare att göra ett bra jobb. Om det inte finns rätt förutsättningar för en uppgift så kan det inte heller finnas några förväntningar på resultatet.

- Föregå med gott exempel
- Kommunicera vad företaget vill och varför
- Se till att alla vet vilka ”regler” som gäller
- Uppmuntra och följ upp

Involvera medarbetarna

En ISO-pärm som står på chefens rum skapar inget värde. Det är inte heller rimligt att förvänta sig att medarbetarna läser och förstår 1000-tals sidor med information som inte är relevant.

Engagerade medarbetare är en förutsättning för nöjda kunder och ett växande företag. Ge alla tillgång till relevant information och involvera medarbetare i ISO-arbetet så skapas högre engagemang och bättre resultat.

Det är även viktigt att säkerställa att medarbetare utvecklas, t. ex genom utbildning eller ökat ansvar.

Effektivisera genom digitalisering

Det är en hel del att göra för att leva upp till ISO-kraven. Ni kan spara stor del av tiden ni behöver lägga ner genom att effektivisera administrationen. Det gör att ni får mer tid att lägga på det som är viktigt. En heltäckande digital plattform gör arbetet enklare och mer effektivt. Vi rekommenderar PreWoe, www.prewoe.com

Vanliga frågor

Vad är ISO-certifiering?

ISO-certifiering är en extern, oberoende granskning som bekräftar att ett företag följer de krav som ställs av en specifik ISO-standard, som ISO 9001 (kvalitetsledning), ISO 14001 (miljöledning), ISO 27001 (informationssäkerhet) eller ISO 45001 (arbetsmiljö).

Hur lång tid tar det att bli ISO-certifierad?

Tiden det tar att bli ISO-certifierad varierar beroende på företagets storlek, komplexitet och hur mycket förarbete som redan är gjort. I vanliga fall brukar det ta från några månader till ett år att bli certifierad. När vi hjälper till så kan företag göra det på några veckor.

Kan små och medelstora företag bli ISO-certifierade?

Ja, alla företag kan bli ISO-certifierade. ISO-standarderna ställer krav på VAD som ska finnas. Det är upp till respektive företag beskriva HUR och i mindre företag är det ofta enklare att beskriva "hur:et". Det är ofta enklare för mindre företag att leva upp till kraven eftersom verksamheten är enklare.

Varför ställer våra kunder krav på att vi är ISO-certifierade?

Kunderna kan ställa krav på ISO-certifiering pga. många olika anledningar. Den tydligaste motiveringen är att det minskar riskerna för kunden. Problem hos leverantörer kostar beställaren massa pengar och tid. Med en ISO-certifiering så ökar sannolikheten att leverantörer (dvs ni) arbetar systematisk och "har koll". Beställaren ökar då sina chanser att få rätt varor/tjänster och på så sätt ökar sina chanser att leva upp till sina kunders förväntningar.

Varför ska företag ISO-certifiera sig?

Det finns i huvudsak två olika anledningar till att företag ISO-certifierar sig.

Antingen är det pga. externa krav från kunder eller ägare. Alternativt är det av egen vilja för att skapa en struktur och certifieringen blir en del i förbättringsarbetet.

ISO-arbetet blir oftast bättre om det finns en förståelse för varför företaget väljer att ISO-certifiera sig.

Vad kostar ISO-certifiering för ett mindre företag?

Det är svårt att säga exakt hur mycket en ISO-certifiering kostar. Det beror flera delar, som företagets storlek, verksamhet, hur mycket som finns färdig och så vidare. Det beror även på vilka standarder som man vill certifiera sig mot. Kostnaden för ISO-certifieringen kan delas in i tre delar.

1) Skapa dokumentation

Kostnaden för att bygga upp dokumentationen beror helt på hur man väljer att jobba. Det kan ta flera år och kosta hundratusentals kronor eller så kan det göras på några dagar.

2) Arbetet för att leva upp till ISO-kraven
Det löpande arbetet beror mycket på hur effektivt och strukturerat arbetet är, men ISO-standarderna i sig kräver inte massa extra arbete. Så tanken är att det "ISO-arbete" som genomförs ska generera mer värde än vad det kostar.

3) Certifiering av revisor

Själva ISO-certifieringen utförs av en godkänd ISO-revisor. Räkna med 30–50 tusen för ett mindre bolag och 50–100 000 för ett medelstort (och till viss del beroende på certifieringsbolag), för kvalitet, miljö och arbetsmiljö. Informationssäkerhet är ofta dyrare.

Kräver en ISO-certifiering mycket pappersarbete?

ISO-standarderna i sig har inte krav på ett visst antal dokument (förutom några få specifika dokument). Det brukar räcka med motsvarande ungefär 50 till 100 A4-sidor. Det är en del men det behöver inte skrivas en hel roman om respektive punkt. Det viktiga är att dokumentationen är ett stöd i arbetet kring vad som är viktigt, vart ni vill, hur ni kommer dit och var ni är idag.

Måste företag vara ISO-certifierade?

Det finns inget lagkrav på att företag måste vara ISO-certifierade. Dock kan kunder ställa krav på att de leverantörer som de handlar av ska vara ISO-certifierade.

Anledningen till att beställare vill att deras leverantörer ska vara ISO-certifierade är att det då kan minska sina egna risker. Ett ISO-certifikat är ingen garanti, men det visar till en viss del att leverantören vill arbeta professionellt och uppfyller ett antal krav.

Privata företag kan ställa vilka krav de vill och t. ex kräva en viss ISO-certifiering. Offentliga verksamheter har vissa krav på oberoende och ställer ofta krav på ISO-certifiering eller liknade. Då blir det upp till leverantören att visa att sättet man arbetar på uppfyller kraven.

Vilka ISO-certifieringar behöver vi?

Det beror på vad era kunder kräver eller vad ni vill få stöd inom. Respektive standard hanterar ett specifikt område.

Vad händer om vi inte når våra mål eller om vi skriver avvikelser?

Det finns inga krav på att man ska nå sina mål eller att allt måste funka perfekt. Så att inte nå målen eller registrera avvikelser påverkar inte certifieringen. Det kan mer vara tvärt om. Om man alltid når sina mål och det inte finns några avvikelser. Då är det ett tecken på att man inte arbetar seriöst och då kan man bli av med sitt certifikat

Vad är skillnaden mellan ISO-certifiering i mindre och större företag?

Det är enklare och billigare för mindre företag att bli certifierade jämfört med större företag.

Det är inte några skillnader i ISO kraven mellan stora och mindre företag. ISO-standarderna ställer krav på VAD ska finnas, sen är det upp till företaget att beskriva HUR det utförs. I mindre företag är verksamheten mer begränsad och behöver inte beskrivas på samma sätt.

Det är också färre personer i ett mindre företag, vilket gör det lättare att involvera alla i arbetet. Certifieringen av revisorn är även enklare och därför blir själva revisionen billigare.

Vad händer om vi inte klarar certifieringsrevisionen?

Om företaget inte uppfyller kraven vid certifieringsrevisionen får man en lista med avvikelser som måste åtgärdas. Efter att felen är åtgärdade kan antingen en ny uppföljande revision planeras eller så granskar revisorn de ändringar företaget genomfört och den kompletterade dokumentationen som skickats in.

Hur ofta måste vi genomgå revisioner efter att ha blivit certifierade?

Efter att ha blivit ISO-certifierat genomgår företaget årliga övervakningsrevisioner för att säkerställa att ISO-standarderna fortsatt följs. Certifikatet måste förnyas genom en mer omfattande revision vart tredje år.

5 vanliga misstag inför en ISO-certifiering

Det är lätt att en ISO-certifiering bara blir en massa pappersarbete som inte tillför något värde. Då blir det bara tungt och tråkigt. Det är viktigt att förstå syftet med ISO-certifieringen.

Här är 5 vanliga misstag som små och medelstora företag gör.

1. Ser ISO-certifieringen som ett sidoprojekt

Om man ser ISO-arbete som ett sidoprojekt kommer det inte att skapa verkligt värde i företaget. Det kommer inte heller att prioriteras och det är lätt att det drar ut på tiden. Sätt en tydlig tidsplan och dela upp arbetet för att få det gjort.

2. Måste ISO-certifiera sig snabbt för att inte tappa en storkund

Fler och fler företag kräver att deras leverantörer är ISO-certifierade vid nya upphandlingar. Det gör att ISO-certifieringen kan bli dyr och stressig om man inte är förberedd. Prata med kunderna om deras framtida krav så slipper ni "överraskningar".

3. Börjar med detaljer och krånglar till dokumentationen

Om man börjar med detaljer är det svårt att få en överblick och en röd tråd i ISO-arbetet. Den dokumentation som behövs är den som skapar ett värde. Det är därför viktigt att arbeta på ett strukturerat sätt och tänka igenom vad som är viktigt.

4. Låter en extern konsult göra allt arbete

Om en extern konsult "äger" ISO-arbetet så är det svårt få en koppling och ägandeskap i verksamheten. Då är det lätt att dokumentationen inte speglar verkligheten. Ta gärna hjälp av konsult för guidning men se till att äg dokumentationen.

5. Involverar inte flera i ISO-arbetet

Om ISO-arbetet bara ligger på en person så är det svårt att få det fungera på lång sikt och blir även stressigt för personen som behöver ta fram all information. Informationen som behövs i ISO-arbetet finns ofta utspridd på flera personer. Det blir bättre för alla om relevanta personer involveras redan från början istället för att medarbetare bara får en bunt papper i knät när det är färdigt.



Ordlista

Akreditering

SWEDAC godkänner revisionsbolag att utföra certifieringar enligt ISO-standarder. Så ett revisionsbolag kan inte "fuska" för då riskerar de bli av med möjligheten att certifiera företag (dvs det sättet de tjänar pengar).

Avvikelse

Ett fel eller något som utförts på ett sätt som inte stämmer med antingen företagets egna regler eller som inte uppfyller kraven i en specifik ISO-standard.

Certifiering

En process där en oberoende tredje part (ISO-revisor) verifierar att en organisation uppfyller kraven i en specifik ISO-standard.

Certifieringsomfattning

Den del av organisationens verksamhet som omfattas av ISO-certifieringen. Oftast hela företaget men det kan vara specifika processer, produkter eller tjänster.

Förebyggande åtgärder

Åtgärder som vidtas för att eliminera orsaken till en potentiell avvikelse eller annan potentiellt oönskad situation.

Förbättringsförslag

Förslag från medarbetare hur arbetet eller dokumentationen kan förbättras.

Förbättringsåtgärd

En åtgärd som vidtas för att förhindra upprepning av avvikelser eller förbättra ledningssystemet (dokumentationen).

Intressent

Företagets intressenter inkluderar alla personer, grupper eller organisationer som påverkas av eller kan påverka företagets verksamhet inom respektive område.

Intressentanalys

Processen att identifiera och förstå kraven och förväntningarna från olika intressenter som påverkas av organisationens verksamhet.

Internrevision

En process där en organisation granskar sin egen dokumentation för att säkerställa att den lever upp till kraven i ISO-standarderna, att organisationen arbetar på det sätt som är tänkt och identifierar områden för förbättring.

ISO

International Organization for Standardization, en oberoende internationell organisation som utvecklar och publicerar standarder.

ISO 9001

Standard för att förstå kundernas behov och skapa "regler" för att få nöjda kunder.

ISO 14001

Standard för att förstå och minska organisationers miljöpåverkan.

ISO 27001

Standard för skydda information och hantera säkerhetsrisker.

ISO 45001

Standard för att skapa en hållbar arbetsmiljö där medarbetare är friska och presterar.

Korrigerande åtgärder

Åtgärder som vidtas för att eliminera orsaken till en upptäckt avvikelse och förhindra dess upprepning.

KPI (Key Performance Indicator)

Mätvärden som används för att bedöma hur väl en organisation presterar i förhållande till sina mål.

Lagefterlevnadskontroll

En kontroll där organisationen säkerställer att den följer alla relevanta lagar, regler och

lagstiftning som är tillämpliga på dess verksamhet.

Lagbevakning

Organisationen ska systematiskt övervaka förändringar och uppdateringar i lagar, regler och lagstiftning som är relevanta för dess verksamhet. Det innebär att hålla sig informerad om nya lagar och regler som kan påverka verksamheten och vidta lämpliga åtgärder för att anpassa sig till dessa förändringar.

Ledningens genomgång

En periodisk granskning av kvalitetsledningssystemet av företagsledningen för att utvärdera dess effektivitet och fatta beslut om förbättringar.

Ledningssystem

Dokumentationen som beskriver hur organisationen lever upp till kraven i respektive standard.

Miljöaspekter

De delar av en organisations aktiviteter, produkter eller tjänster som kan påverka miljön.

Mål

Specifika, mätbara resultat som organisationen strävar efter att uppnå som en del av sitt ISO-arbete.

PDCA (Plan-Do-Check-Act)

En metod för kontinuerlig förbättring som innebär att planera förändringar, genomföra dem, kontrollera resultaten, och agera utifrån dessa för att implementera förbättringar eller göra justeringar.

Policy

En övergripande princip eller regel som styr beslut och åtgärder inom organisationen i enlighet med dess mål och ISO-krav.

Process

En uppsättning sammanhängande eller interagerande aktiviteter som omvandlar insatser till resultat.

Processägare

En person som är ansvarig för att en specifik process fungerar effektivt och uppfyller kraven i ISO-standarderna.

Revisor

Person som utför en revision av en organisations dokumentation för att säkerställa att det lever upp till kraven i respektive ISO-standard.

Revisionsbolag

Bolag som ansvarar för revisionen och ställer ut certifikatet. Det finns ungefär 10 olika revisionsbolag i Sverige.

Revision

En systematisk, oberoende och dokumenterad process för att skaffa revisionsbelägg och utvärdera dessa objektivt för att fastställa i vilken utsträckning revisionskriterierna är uppfyllda.

Spårbarhet

Förmågan att spåra historik, tillämpning eller plats för vad som undersöks (t.ex. en produkt eller aktivitet) genom dokumentationskedjan.

Standard

En uppsättning regler eller riktlinjer som syftar till att skapa en grundläggande nivå för ett område. Standarderna beskriver oftast VAD som ska göras. Sen är det upp till respektive organisation beskriva HUR saker ska göras.



Checklista ISO 9001 och ISO 14001

0. Affärsplan, inklusive vision

1. Vad är viktigt

Processkarta

- Beskrivning av hur ni arbetar inklusive vad som är viktigt i respektive moment

Intressentanalys

- Listat personer och verksamheter som ni påverkar
- Listat personer och verksamheter som ni påverkas av

SWOT

- Nuvarande interna styrkor och svagheter
- Framtida externa möjligheter och hot
- Prioriterat de viktigaste områdena

Miljöaspekter

- Analyserat hur företaget påverkar miljön
- Inkluderat hela värdekedjan
- Inklusive onormala händelser som tex vid brand eller utsläpp

Risker & möjligheter

- Djupare analys av största risker & möjligheter
- Inklusive kvalitet
- Inklusive miljö
- Inklusive klimatförändringar, i hela värdekedjan

Lagar och andra krav

- Skapat en laglista
- Beskrivit att och hur respektive lag följs
- Lagefterlevnadskontroll

2. Vart vill ni

Kvalitet och miljöpolicy

Mål

- Relevanta mål för att nå nöjdare kunder
- Relevanta mål för minskad miljöpåverkan
- Målen kopplade till affärsplan och vision
- Målen kommunicerade till alla anställda
- Det finns handlingsplan för att nå målen

3. Hur kommer ni dit ni vill

Rutiner

- Relevanta rutiner: Kundnöjdhet, Miljöpåverkan, Avvikelser, Kemikaliehantering, Avfall, Inköp, Leverantörer, Nödlägen, Medarbetare, Internrevisioner, Kommunikation, Nya kunder, Övriga rutiner

Organisation

Uppgiftsfördelning

Befattningsbeskrivningar

4. Var är ni

Kundundersökningar

Leverantörsbedömningar

Medarbetare

Utrustning

Internrevision

- Funkar ISO-arbetet
- Lever upp till kraven i standarderna
- Egna rutiner

Ledningens genomgång

- Kundnöjdhet
- Miljöpåverkan
- Sammanställning av avvikelser
- Beslut kring förändringar

5. Övrigt

Samlat andra externa granskningar (tex arbetsmiljöverket, miljökontoret, mm)

Samlat relevanta tillstånd och intyg för er och era leverantörer (tex transport farligt avfall, batterier)

Beskrivning av verksamhetssystemet

- Vilka standarder och vilka delar av företaget

Årshjul



isocertifiering.nu

— Vi hjälper dig att bli ISO-certifierad. —

Vi hjälper dig att bli ISO-certifierad.

Från start till certifikat

Förmodligen ditt snabbaste sätt till ISO-certifiering

www.isocertifiering.nu