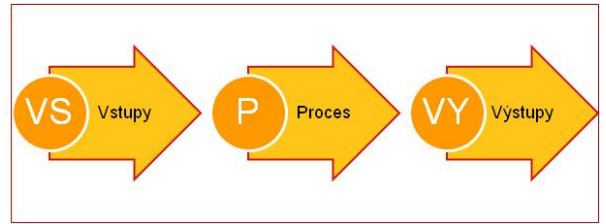




## PROCES

Proces je súbor súvisiacich alebo vzájomne sa ovplyvňujúcich činností, ktoré transformujú vstupy na výstupy.

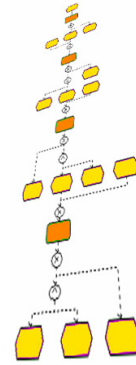


## NORMA: PROCESNÉ RIADENIE

4.1 Všeobecné požiadavky normy STN EN ISO 9001:2008 na SMK

Organizácia **musí**:

- Identifikovať procesy potrebné pre SMK a pre ich aplikáciu v celej organizácii.
- Určiť poradie a vzájomné pôsobenie procesov.
- Určiť kritériá a metódy potrebné pre zaistenie efektívneho prevádzkovania a riadenia procesov.
- Zaisťiť dostupnosť zdrojov a informácií nevyhnutných na zabezpečenie prevádzky a monitorovanie procesov.
- Monitorovať, merať a analyzovať procesy.
- Zaviesť činnosti nevyhnutné na dosiahnutie plánovaných výsledkov a trvalého zlepšovania procesov.



## NORMA: MERANIE VÝKONNOSTI PROCESOV

8.2.3 Monitorovanie a meranie procesov

Organizácia **musí**:

- Používať vhodné metódy na monitorovanie, prípadne meranie procesov SMK.
- ...
- Pre každý proces je potrebné určiť cieľové funkcie, stanoviť merané parametre, tieto merať a z výsledkov sledovať a vyhodnocovať trendy, tieto porovnávať s konkurenciou, s vlastnými zámermi a cieľmi a s nákladmi investovanými k ich dosiahnutiu.

