



государственное учреждение
ИНФО СИСТЕМА
при Министерстве финансов Кыргызской Республики

«Опыт внедрения системы менеджмента качества ISO 9001 в госсекторе, на примере ГУ «Инфо-Система»

17 октября 2013



Кыргызстан. Компании имеющие сертификат ISO 9001:2008

1. ОсОО «Автомаш-Радиатор»
2. Центр по стандартизации и метрологии при МЭР Кыргызской Республики
3. ОсОО «Центр по сертификации» (сертификат №1), (сертификат №2) (не поддерживает)
4. Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки кадров ЦСМ
5. ОсОО «АкТел», торговая марка Fonex (не поддерживает)
6. АОЗТ «Кока-Кола Бишкек Боттлерс»
7. ЗАО «Альфа Телеком», торговая марка MegaCom
8. ЗАО «Кыргыз Петролеум компании» (не поддерживает)
9. АООТ «Майлуу-Сууйский электроламповый завод»
10. ОсОО «Information and Financial Solutions» IQ net
11. ОАО «Кантский Цементный завод»
12. ОАО «Reemtsma-Kyrgyzstan»
13. ОсОО «Alex Stewart Assay and Environmental Laboratories Ltd»
14. ОАО «Бишкексут»
15. ОсОО «TANSU»
16. ОсОО «Лина»

ISO 9001:2008 в Кыргызстане

№	Наименование органа сертификации	Кол-во компании	Наличие международной аккредитации
1.	«Центр сертификации СМК и персонала», КР	3	Нет
2.	SGS International Certification Services EESV, Бельгия	1 (Кока-Кола)	Да
3.	Орган по сертификации системы «TÜV International Certification», Германия	1 (Мегаком)	Да
4.	DEKRA Certification B.V., Нидерланды	1	Да
5.	DQS GmbH, Германия	1	Да
6.	BM TRADA, Certification, Великобритания	1	Да
7.	BEREAU VERITAS Certification, Великобритания	3 (Реemtсма)	Да
8.	РОСТЕСТ-МОСКВА, Россия	1 (Бишкексут)	Да
9.	QP Projects AB, Швеция	1	Да

Мы стремимся к совершенству!

- Что такое качество?
- Что нам улучшить?
- Что нам использовать?
- Где мы находимся?
- Куда стремиться?



Оценка зрелости системы менеджмента

Сегодня, для оценки уровня зрелости ИТ-компаний используют в основном три независимых и тесно взаимосвязанных направления стандартизации:

- **ISO/IEC 15504** (SPICE) (Software Process Improvement for Capability dEtermination - Оценка процессов разработки и возможностей их улучшения);
- **CMMI** (Capability Maturity Model Integration - Интегрированная модель оценивания зрелости программной инженерии);
- **COBIT** (Control Objectives for Information and Related Technology - Задачи управления для информационных и смежных технологий).

Оценка зрелости системы менеджмента

- Оценка степени институционализации процессной области
- Оценка процессов

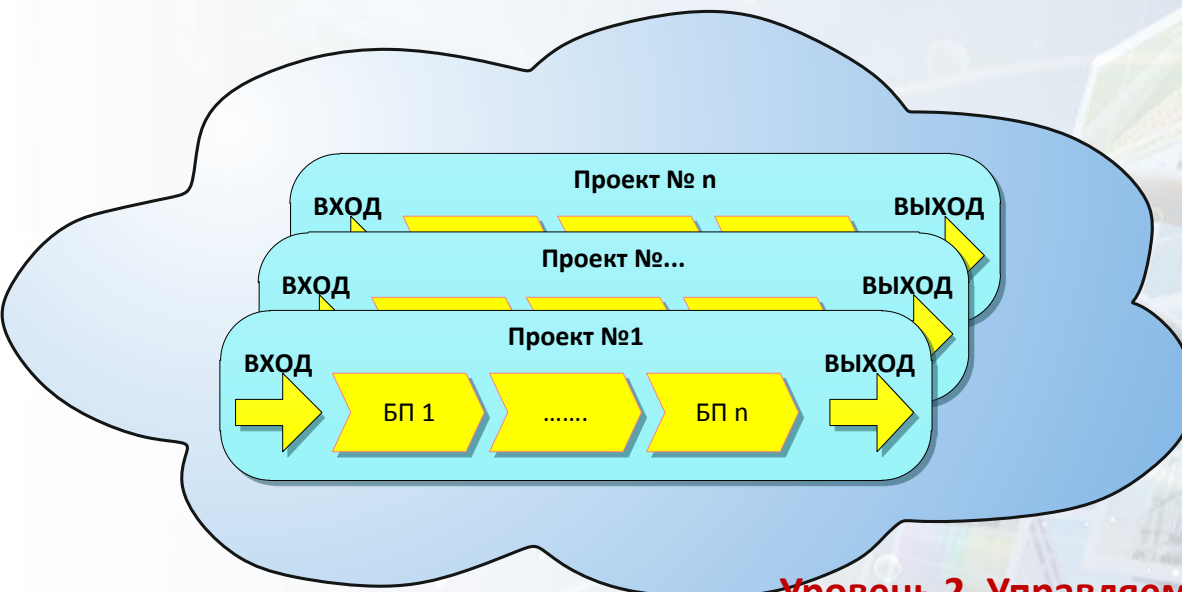
Оценка зрелости системы менеджмента



Оценка зрелости системы менеджмента



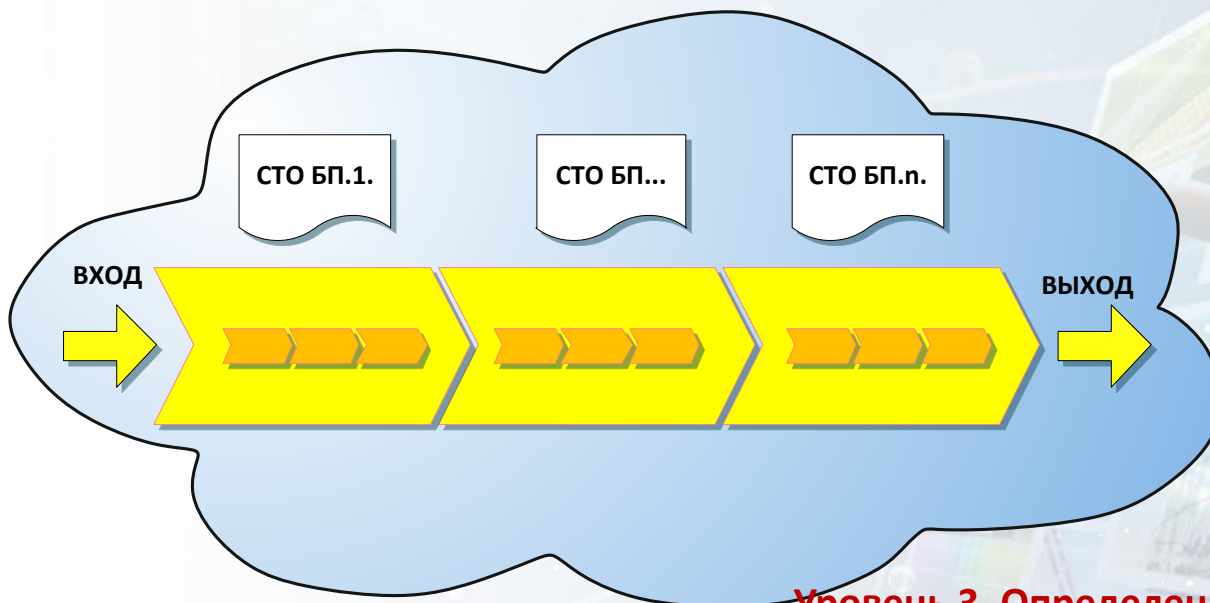
Оценка зрелости системы менеджмента



Уровень 2. Управляемый уровень (Managed level). На данном уровне организация характеризуется наличием основных процессов управления проектами. Ведется учет затрат необходимых ресурсов и отслеживается ход проектов, установлены правила управления проектами, основанные на имеющемся опыте. Определены наиболее часто используемые процессы. Большинство процессов описаны на уровне отдельных проектов.



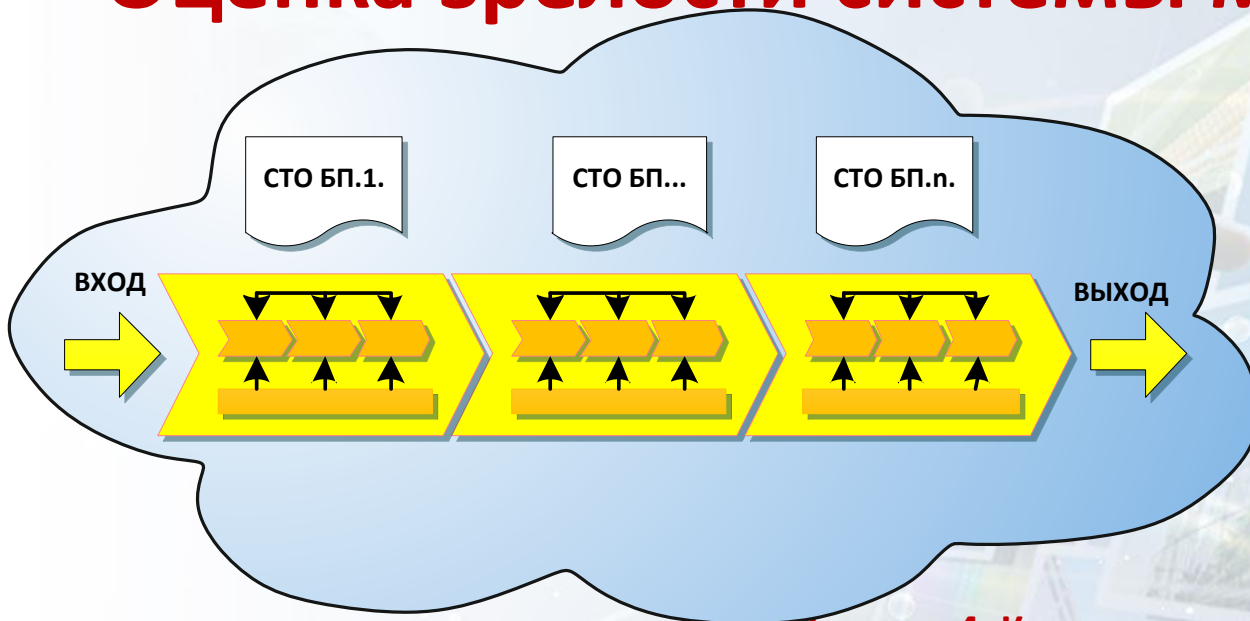
Оценка зрелости системы менеджмента



Уровень 3. Определенный уровень (Defined level). На данном уровне организация характеризуется наличием более детального описания всех процессов. В отличие от предыдущего уровня, большинство процессов описаны не на уровне отдельных проектов, а на уровне организации. Разработаны и утверждены стандарты организации с различным уровнем детализации бизнес-процессов.



Оценка зрелости системы менеджмента

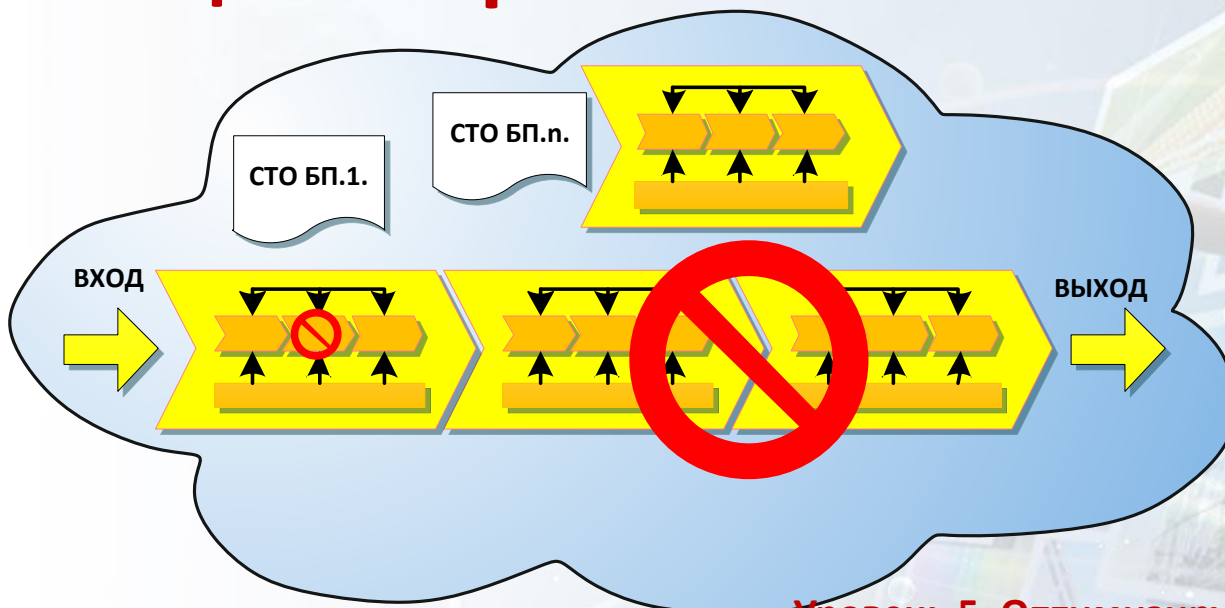


Уровень 4. Количественно управляемый уровень (Quantitatively managed level).

В таких организациях, существуют процессы мониторинга и анализа процессов с использованием системы количественных показателей, принимают решения по оптимизации процессов.



Оценка зрелости системы менеджмента



Уровень 5. Оптимизирующий уровень (Optimizing level) или уровень непрерывного улучшения и совершенствования. В таких организациях, все процессы находятся под управлением и непрерывно совершенствуются.



Мы стремимся к совершенству!

- Мы знаем что такое качество!
- Мы знаем что нам улучшить!
- Мы знаем что нам использовать!
- Мы знаем где мы находимся!
- Мы знаем куда нам стремиться!

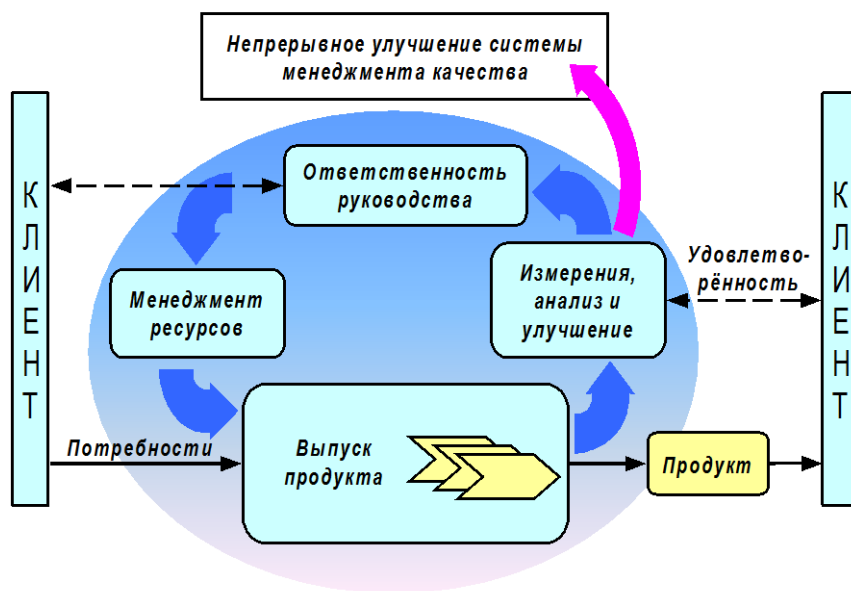
Нам нужно внедрять процессный подход!

Нам нужен ISO 9001!

Основные принципы ISO 9001:2008

1. Ориентация на потребителя
2. Лидерство руководителя
3. Вовлечение работников
4. Процессный подход
5. Системный подход к менеджменту
6. Постоянное улучшение
7. Принятие решений, основанное на фактах
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Жизненный цикл СМК

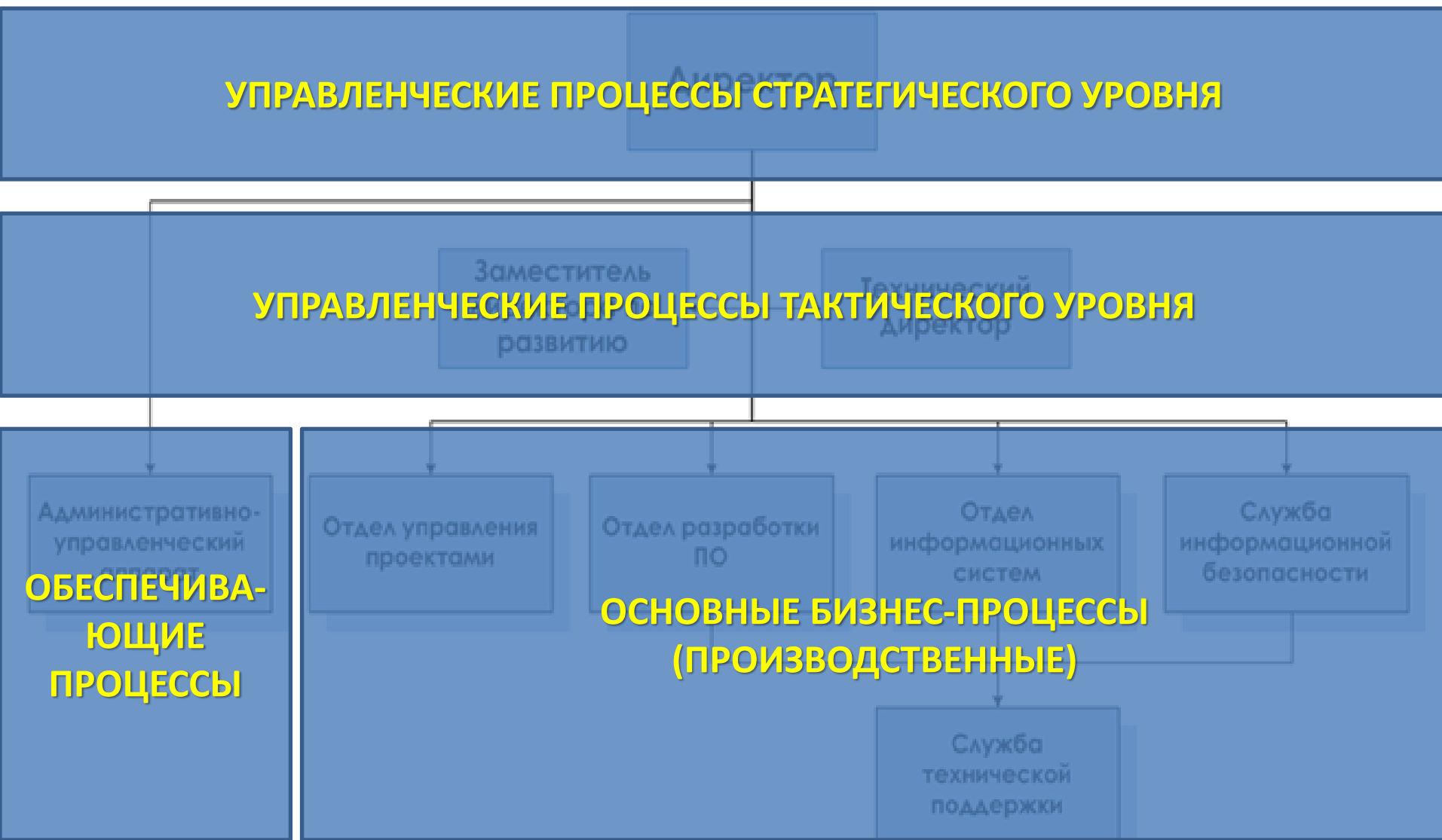


- Определение и документирование процессов. Их применение, последовательность и взаимодействие
- Определение критериев и методов для обеспечения результативности процессов
- Обеспечение ресурсов
- Мониторинг, измерение и анализ процессов
- Управление документацией и записями
- Определение ответственностей и полномочий
- Измерение, анализ и улучшение системы

Идентификация бизнес-процессов

1. **Управленческие бизнес-процессы:**
 1. Бизнес-процессы стратегического уровня
 2. Бизнес-процессы тактического уровня
2. **Операционные бизнес-процессы**
 1. Проектирование
 2. Разработка
 3. Тестирование
 4. Техподдержка и сопровождение
3. **Поддерживающие бизнес-процессы**
 1. Финансы
 2. Человеческие ресурсы
 3. Производственная инфраструктура
 4. Документационное обеспечение

Модель управления ГУИС



УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ

ПРОЦЕССЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УРОВНЯ

УП.1. УПРАВЛЕНИЕ
СТРАТЕГИЧЕСКИМ
РАЗВИТИЕМ

УП.2. ПЛАНИРОВАНИЕ
И УЛУЧШЕНИЕ СУ

УП.3. УПРАВЛЕНИЕ
ИНФОРМАЦИОННОЙ
БЕЗОПАСНОСТЬЮ

УП.4. МОНИТОРИНГ И
АНАЛИЗ



ПРОЦЕССЫ ТАКТИЧЕСКОГО УРОВНЯ

БП.1. УПРАВЛЕНИЕ
ПРОЕКТАМИ РАЗВИТИЯ

БП.2. УПРАВЛЕНИЕ
ИТ-ИНФРАСТРУКТУРОЙ

БП.3. УПРАВЛЕНИЕ
УСЛУГАМИ (QA)

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКА

ОПЕРАЦИОННЫЙ УРОВЕНЬ

ОСНОВНЫЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

БП.1.1.
Проектирование

БП.2.1.
Проектирование
ИТ-архитектуры
ИС

БП.1.2.
Разработка
ИС

БП.1.3.
Пользовательское
тестирование

БП.3.1.
Ввод в
эксплуатацию

БП.1.4.
Завершение
проекта

БП.3.2.
Техническая
поддержка

БП.1.5.
Сопровождение
ИС

ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ

ОП.1. Управление
человеческими
ресурсами

ОП.2. Управление
финансовыми
ресурсами

ОП.3. Управление
документацией и
записями

ОП.4. Управление
производственной
инфраструктурой

Область сертификации Инфо-Системы:

«ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ПРОЕКТИРОВАНИЮ, РАЗРАБОТКЕ, ВНЕДРЕНИЮ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ»

Сертификационный аудит:

«ПРОВЕДЕНИЕ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ ОБЛАСТИ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЯМ СТАНДАРТА, А ТАКЖЕ РАССМОТРЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ»

Заключение аудитора BSI

Анализ данных процессов продemonстрировал надежность и полноту анализа необходимых ресурсов при выполнении текущих проектов. Практика выполнения работ соответствует установленным процедурам. Определены параметры результативности и качества оказываемых услуг. Используются программные средства мониторинга деятельности. Полученные данные анализируются и предпринимаются необходимые корректирующие / предупреждающие действия.

Основное отличие этих процессов - плотное взаимодействие с Потребителем. Как следствие, большое влияние оценки удовлетворенности потребителя на оценку результативности и качества оказываемых услуг. Продemonстрирован комплексный подход к внедрению ИС: не только установка и запуск ИС, но и обучение пользователей, оценка их знаний, помощь в организации и обучении специалистов Клиента уже силами ранее обучившихся в компании представителей Клиента. Учитывая специфику компании (государственное учреждение), параметры результативности процессов, качества услуг в первую очередь определяются самой компанией и только в дальнейшем находят поддержку со стороны потребителей.

В ходе интервьюирования персонала компании наблюдается хороший уровень осведомленности и вовлеченности в системе менеджмента качества компании. Имеется успешный опыт применения хороших практик по информационным технологиям и разработки ИС, что прослеживается в документации по проектам компании и выражено в Стратегии развития и слогане компании "Интеллект, идеи, инновации".

Что это нам стоило?



Что это нам дает?

Повышение
качества услуг
Учреждения

Международное
признание и
формирование
имиджа

Повышение
мотивации
персонала

Показатель эффективности,
компетенции и стабильности
Инфо-Системы

Преимущества
участия в тендерах
и конкурсах

**Доверие партнеров и потребителей к
качеству услуг Инфо-Системы**

Дальнейшие планы

02/2014

Улучшение СУ
ГУИС

10/2014

Сертификация
по ISO 27001 и
ISO 20000

09/2014

Подтверждение
по ISO 9001



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ГУ «ИНФО-СИСТЕМА»