



Polityka Jakości SJSI

POLITYKA JAKOŚCI

Polityka jakości Stowarzyszenia to:

- zapewnienie, że świadczone przez organizację usługi mają jakość niezbędną do spełnienia wymagań naszych klientów
- zapewnienie, że nasz System Zarządzania Jakością spełnia wszystkie wymagania międzynarodowej normy ISO 9001
- ciągłe doskonalenie usług dostarczanych przez organizację oraz procesów niezbędnych do ich realizacji
- dbałość o osiągnięcie ustanowionych celów jakościowych

CELE JAKOŚCIOWE

Cele jakościowe Stowarzyszenia są następujące:

- Szerzenie wiedzy na temat testowania i zapewnienia jakości poprzez udostępnianie na polskim rynku międzynarodowych schematów nauczania i certyfikacji – wsparcie certyfikacji osób i organizacji.
 - Miara: statystyki egzaminów (raportowanie na rzecz Zarządu SJSI)
 - Miara: dostępność modułów egzaminacyjnych, ze szczególnym uwzględnieniem ich polskich wersji językowych
 - Miara: statystyki Komisji Akredytacyjnej (lista trenerów, materiałów dostawców szkoleń)
- Aktywizacja społeczności oraz stworzenie bezpiecznego obszaru wymiany doświadczeń:
 - Miara: zestawienie konferencji / spotkań / inicjatyw lokalnych organizowanych bądź wspieranych przez SJSI
- Umacnianie współpracy Stowarzyszenia na arenie międzynarodowej, współpraca z organizacjami bliźniaczymi.
 - Miara: Uczestnictwo SJSI w spotkaniach i pracach ISTQB®

Powyższe zestawienia są tworzone i omawiane przez Zarząd co najmniej raz do roku.

KONTEKST

Na podejście Stowarzyszenia do ustalania i osiągania celów mają wpływ zarówno zewnętrzne, jak i wewnętrzne czynniki.

Do czynników zewnętrznych możemy zaliczyć:

- Sytuację na rynku pracy (m.in. zapotrzebowanie na specjalistów z zakresu jakości oprogramowania i analityków biznesowych), zapotrzebowanie na certyfikację specjalistów z zakresu jakości oprogramowania i analityków biznesowych.
- Otoczenie ekonomiczne tj. poziom inflacji, kurs euro, stopy procentowe.
- Informacje zwrotne od naszych klientów
- Działania konkurencji oraz innych centrów egzaminacyjnych
- Działania i wymagania organizacji, których schematy certyfikacyjne są w ofercie SJSI, tj. International Software Qualifications Board

Do czynników wewnętrznych zaliczamy:

- Dostępność i wiedzę ekspertów wspierających działalność Stowarzyszenia
- Strategię dotyczącą oferowanych usług i produktów

Kontekst działania jest monitorowany i podlega regularnym przeglądom w ramach przeglądów zarządzania; kwestie szczegółowe omawiane są na bieżąco, zgodnie z zapotrzebowaniem, podczas spotkań Zarządu oraz w grupach roboczych.

ZAINTERESOWANE STRONY

W wyniku analizy wyodrębniono następujące strony zainteresowane, istotne dla systemu zarządzania jakością:

- Społeczność testerska, w tym członkowie Stowarzyszenia i uczestnicy konferencji organizowanych przez Stowarzyszenie
- Kandydaci/egzaminowani – osoby zainteresowane pozyskaniem certyfikatu oferowanego przez SJSI
- Akredytowani Trenerzy, Właściciele Materiałów, Dostawcy Szkoleń (lub podmioty ubiegające się o otrzymanie powyższych tytułów)
- Bezpośredni współpracownicy SJSI (m.in. przedstawiciele Back Office, Komisji Egzaminacyjnej, Komisji Akredytacyjnej)
- Organizacje współpracujące (m.in. ISTQB®, GASQ)

MONITOROWANIE INFORMACJI DOTYCZĄCYCH STRON ZAINTERESOWANYCH I ICH ISTOTNYCH WYMAGAŃ

Stowarzyszenie wykorzystuje różne narzędzia celem monitorowania i przeglądania informacji dotyczących stron zainteresowanych oraz ich istotnych wymagań, m.in.:

- Na zakończenie organizowanych przez Stowarzyszenie większych wydarzeń, np. konferencji – przeprowadzane są ankiety satysfakcji.
- Dla członków Stowarzyszenia utworzono konta w narzędziu Slack, tym samym umożliwiając łatwy kontakt zainteresowanych z władzami Stowarzyszenia i innymi członkami organizacji.
- Stowarzyszenie przykładą również dużą wagę do obecności w mediach społecznościowych, za ich pomocą zbierając dodatkowe informacje i uwagi – np. pytając społeczność w jakich miastach dodatkowo widzieliby organizację egzaminów, organizując spotkania tematyczne umożliwiające wymianę informacji pomiędzy stronami zainteresowanymi.
- Osoby zdające egzamin ISTQB→ mają możliwość dokonania reklamacji merytorycznej lub organizacyjnej. Więcej informacji na ten temat znajduje się w dalszej części tego dokumentu.
- Bazą do efektywnej współpracy międzynarodowej są spotkania ISTQB oraz GASQ, w których regularnie i aktywnie uczestniczą przedstawiciele Stowarzyszenia. Dodatkowo przedstawiciele tych organizacji regularnie uczestniczą w wydarzeniach organizowanych przez SJSI.
- Akredytowani są w stałym kontakcie z Komisją Akredytacyjną, która w zależności od potrzeb organizuje dodatkowe spotkania z przedstawicielami stron akredytowanych – np. spotkania pod hasłem wymiany doświadczeń, planów ISTQB, szkolenia dla trenerów czy wymiany informacji o różnicach w różnych wersjach sylabusów.
- Z bezpośrednimi pracownikami SJSI prowadzone są regularne rozmowy na temat pracy i rozwoju.

SJSI A INNE ORGANIZACJE

Stowarzyszenie Jakości Systemów Informatycznych (jako Polish Testing Board – PTB) współtworzy organizację International Software Qualifications Board (ISTQB®).

ISTQB® to zarejestrowana w Belgii w 2002 roku, międzynarodowa organizacja non-profit oparta na wolontariacie setek ekspertów z dziedziny testowania i zapewnienia jakości oprogramowania. ISTQB® zdefiniowała program “ISTQB® Certified Tester”, który stał się światowym liderem w certyfikacji kompetencji w zakresie testowania oprogramowania. Rady członkowskie, takie jak SJSI, działają w społecznościach lokalnych jako bezpośredni kontakt z profesjonalistami i organizacjami zainteresowanymi programem ISTQB®, tłumaczą programy nauczania na języki lokalne, akredytują organizatorów szkoleń i przeprowadzają egzaminy.

Więcej informacji o ISTQB® dostępne jest na stronie www.istqb.org.

PODSTAWOWE PROCESY

Chcąc zrealizować zapisy polityki jakości oraz cele jakościowe, wyodrębniono następujące główne dokumenty oraz opisy procesów funkcjonujących w organizacji.

- Role i odpowiedzialności: zestawienie organów Stowarzyszenia oraz jednostek organizacyjnych
- Proces egzaminacyjny i certyfikacja: opis procesu egzaminowania i certyfikowania klientów według schematu ISTQB→ Certified Tester. Dane wejściowe: grafik egzaminów, pytania egzaminacyjne. Dane wyjściowe: wyniki egzaminów, zaktualizowany rejestr certyfikatów, certyfikaty.
- Tworzenie pytań i zestawów egzaminacyjnych: zasady tworzenia i tłumaczenia pytań egzaminacyjnych. Dane wejściowe: sylabusy, przykładowe pytania egzaminacyjne, pytania egzaminacyjne pozyskane na bazie umów dodatkowych. Dane wyjściowe: pytania i zestawy egzaminacyjne.
- Proces tworzenia polskich lokalizacji materiałów ISTQB®: zasady tworzenia polskich wersji sylabusów, zadań przykładowych oraz zasad tworzenia egzaminów. Dane wejściowe: sylabusy w wersjach oryginalnych, oryginalne przykładowe pytania egzaminacyjne. Dane wyjściowe: zlokalizowane produkty takie jak sylabusy, przykładowe pytania egzaminacyjne.
- Procesy akredytacji: opis procesów, których celem jest akredytacja materiałów, trenerów oraz dostawców szkoleń ISTQB→. Dane wejściowe: wnioski akredytacyjne, materiały wymagane wnioskami akredytacyjnymi np. materiały szkoleniowe. Dane wyjściowe: zgłoszenia poprawek, decyzje dot. akredytacji, certyfikaty akredytacyjne.
- Audyty, postępowanie z niezgodnościami oraz ciągłe doskonalenie: zasady weryfikacji jakości oraz skuteczności naszego postępowania, wytyczne dot. zarządzania niezgodnościami oraz propozycjami usprawnień. Dane wejściowe: udokumentowana informacja z poszczególnych procesów SZJ. Dane wyjściowe: Raporty, wnioski z audytów takie jak usprawnienia, niezgodności.
- Zarządzanie dokumentacją: proces kontroli zarządzania udokumentowaną informacją niezbędną do sprawnego funkcjonowania SJSI.
- Proces nabywania rzeczy materialnych i niematerialnych oraz subskrypcji: opis procesu decyzyjnego dla dóbr nabywanych przez SJSI.



Rysunek 1 Procesy Systemu Zarządzania Jakością SJSI

SPOSÓB REALIZACJI SZCZEGÓLNYCH WYMAGAŃ

W niniejszej sekcji wylistowano wymagania Normy Międzynarodowej, które są realizowane w szczególny sposób przez Stowarzyszenie.

Numer	Tytuł wymagania	Komentarz
7.1.5	Zasoby do monitorowania i pomiarów	Nie stosuje się klasycznych przyrządów pomiarowych, ale produkty są monitorowane i kontrolowane w odniesieniu do zaleceń ISTQB®.
8.3	Projektowanie i rozwój wyrobów i usług	Zarząd Stowarzyszenia podejmuje decyzje dotyczące zakresu projektowania i rozwoju usług, które są powiązane z usługami świadczonymi przez ISTQB®.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA

W Stowarzyszeniu Jakości Systemów Informatycznych wszyscy jesteśmy odpowiedzialni za jakość tego, co robimy oraz za przestrzeganie wymagań Systemu Zarządzania Jakością. Jednak ostateczna odpowiedzialność i zaangażowanie w realizację postanowień polityki jakości należy do Zarządu Stowarzyszenia.

Chcąc mieć pewność, że wszyscy członkowie SJSI rozumieją nasze zaangażowanie w jakość dostarczanych usług, Zarząd SJSI zdefiniował:

- Politykę jakości (niniejszy dokument)
- Role i odpowiedzialności, określające obowiązki i relacje w ramach organizacji
- Przegląd zarządzania, czyli cykliczna kontrola realizacji postanowień zawartych w Systemie Zarządzania Jakością

WŁADZE I ORGANIZACJA

Aktualny skład Zarządu SJSI oraz Komisji Rewizyjnej podany jest na stronie www.sjsi.org.

Zestawienie egzaminatorów oraz członków SJSI dostępne jest w Back Office.

Zestawienie członków Komisji Akredytacyjnej oraz audytorów dostępne jest u Przewodniczącego Komisji Akredytacyjnej.

Skład zespołów pracujących nad pytaniami egzaminacyjnymi, lokalizacją produktów może ulegać zmianie, a zespoły robocze powoływane są według potrzeb.

SZKOLENIA

Obowiązkiem kierownictwa jest zapewnienie, że osoby odpowiedzialne za poszczególne dziedziny działalności Stowarzyszenia posiadają wymagane kwalifikacje i doświadczenie; jak również zapewnienie niezbędnych szkoleń. Liderzy poszczególnych obszarów odpowiedzialni są za dobór odpowiednich ekspertów i komunikację z Zarządem w temacie potrzeb szkoleniowych.

Jednocześnie warto zaznaczyć, że organizacja jaką jest SJSI skupia się na pozyskiwaniu ekspertów z promowanych dziedzin. To wiedza i chęć wsparcia środowiska testerskiego jest motorem zaangażowania poszczególnych osób do pomocy w pracach Stowarzyszenia.

Dodatkowo, najważniejsze informacje na temat Systemu Zarządzania Jakością przekazywane są przez Zarząd regularnie, co najmniej raz na rok oraz dodatkowo w sytuacji, gdy w systemie zajdą znaczące zmiany.

PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA

System Zarządzania Jakością jest regularnie weryfikowany.

PRZEGLĄD ZARZĄDZANIA (PRZEGLĄD ROCZNY)

Raz w roku przeprowadzony jest generalny przegląd Systemu Zarządzania Jakością uwzględniający wszystkie kluczowe obszary działalności Stowarzyszenia. Przegląd organizowany jest przez Pełnomocnika Systemu Zarządzania Jakością we współpracy ze wszystkimi komórkami organizacji. W spotkaniu biorą udział członkowie Zarządu i Komisji Rewizyjnej. Więcej informacji na temat przeglądu zarządzania można znaleźć w procedurze *Audyty, postępowanie z niezgodnościami oraz ciągłe doskonalenie*.

BIEŻĄCY MONITORING

Aspekty jakościowe, kwestie zewnętrzne i wewnętrzne, które są istotne dla celów organizacji i jej strategicznych kierunków, omawiane są na regularnych spotkaniach Zarządu oraz dodatkowych spotkaniach w większym składzie.

ESKALACJA

Zarząd odpowiedzialny za rozwiązywanie problemów z jakością oraz za zapewnienie, że wszystkie pierwotne przyczyny takich problemów zostaną zbadane i rozwiązane, aby zapobiec ich nawrotom.

ZASOBY

SIEDZIBA STOWARZYSZENIA

Stowarzyszenie posiada swoją siedzibę we Wrocławiu przy ul. Kazimierza Wielkiego 1, 2p. 50-077 (budynek TIMES). Niniejsza lokalizacja jest siedzibą Back Office, punktem kontaktu dla stron zainteresowanych oraz miejscem organizacji egzaminów, oraz innych spotkań (np. spotkań członków Stowarzyszenia, szkoleń, czy prezentacji).

SYSTEMY INFORMATYCZNE

Najważniejszym systemem informatycznym wspierającym podstawową działalność Stowarzyszenia jest Platforma Egzaminacyjna, służąca m.in. do przeprowadzania i organizacji egzaminów ISTQB®. Platforma Egzaminacyjna została opisana w dokumencie *Proces Egzaminacyjny i Certyfikacja*.

KODEKS ETYKI

Chcą zapewnić efektywną współpracę pomiędzy wszystkimi członkami Stowarzyszenia, SJSI utworzyło Kodeks Etyczny. W szczególności, kodeks jest zbiorem zasad służących efektywnemu pełnieniu misji, a także osiągnięciu celów i realizacji zadań statutowych Stowarzyszenia. Zapisy kodeksu są ogólnodostępne: <https://sjsi.org/kodeks-etyczny/>

REKLAMACJE

Zasady zgłaszania i obsługi reklamacji dotyczących egzaminów ISTQB® zostały opisane na stronie: <https://sjsi.org/reklamacje/>

Przyjęto założenie, że inne reklamacje będą zgłaszane do władz Stowarzyszenia. W zależności od obszaru, którego dotyczy reklamacja – może być ona omawiana na spotkaniach Zarządu, bądź innych grup roboczych. Ostatnim poziomem eskalacji jest Zarząd Stowarzyszenia.