

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Korzyści wynikające z SZJ i dokumentowanie systemu

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
2

DOKUMENTACJA SYSTEMU JAKOŚCI

Dokumentami stosowanymi w systemie zarządzania jakością są:

- księga jakości** - dokument, który dostarcza spójnych informacji - zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz - o systemie zarządzania jakością organizacji,
- procedury, instrukcje pracy i rysunki** - dokumenty, które dostarczają informacji o tym jak jednakowo realizować działania i procesy; takie dokumenty mogą obejmować udokumentowane procedury,
- zapisy** - dokumenty, które dostarczają dowodu obiektywnego o wykonanych działaniach lub osiągniętych wynikach,
- plan jakości** - dokument, który opisuje jak system zarządzania jakością jest stosowany do określonego wyrobu, przedsięwzięcia lub umowy,
- specyfikacje** - dokumenty, w których ustalono wymagania,
- wytczne** - dokumenty, w których ustalono zalecenia lub propozycje.

Dokumentem - jest informacja i jej nośnik. Nośnikiem może być papier, dysk komputerowy magnetyczny, elektroniczny lub optyczny, fotografia lub próbka wzorcowa, lub ich kombinacja.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
3

Dokumentowania Systemu Jakości ma na celu:

- prowadzenie do usystematyzowania i większej efektywności działań,
- unikanie (w znacznym stopniu) zaniedbań i przeoczeń, w tym skarg i reklamacji
- możliwość przeprowadzenia weryfikacji dzięki zastosowaniu formy pisemnej,
- możliwość zapoznania się klientów z systemem przed nawiązaniem kontaktów handlowych,
- w przypadku odpowiedzialności sądowej za jakość wyrobu można przy udokumentowanym systemie uwolnić się od winy lub ją zminimalizować,
- udokumentowany system pozwala pełniej uwzględnić otoczenie,
- rosnące wymagania klientów,
- rosnąca konkurencja.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
4

Piramida dokumentacji SZJ

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
5

Polityka Jakości

Polityka jakości to „ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji, dotyczące jakości, formalnie wyrażone przez najwyższe kierownictwo”

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
6

Polityka Jakości

Firma XYZ jest przedsiębiorstwem z dziesięcioletnim doświadczeniem, zajmującym się organizacją szkoleń i świadcząca usługi doradcze z zakresu BHP.

Celem XYZ w zakresie jakości jest:

1. Zapewnienie wysokiej Jakości świadczonych usług czyli maksymalizację zadowolenia Klienta na każdym etapie realizacji usługi, począwszy od pierwszego kontaktu, poprzez opracowanie szczegółowych warunków świadczenia usługi, aż po zakończenie jej realizacji,
2. Pozyskiwanie nowych Klientów.

Dla osiągnięcia celu XYZ podejmuje przede wszystkim następujące działania:

- wdrożenie, utrzymanie i doskonalenie Systemu Jakości, zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001:2008
- podnoszenie poziomu kwalifikacji pracowników i współpracowników,
- badanie potrzeb i pomiar zadowolenia klienta,
- zapewnienie niezbędnego wyposażenia technicznego i zaplecza lokalowego

Polityka Jakości została zakomunikowana wszystkim pracownikom i współpracownikom firmy i jest przez nich stosowana.

W imieniu Najwyższego Kierownictwa zapewniam, że dołożymy wszelkich starań aby zapewnić zasoby na utrzymanie oraz ciągłe doskonalenie SZJ.

Wydanie I Prezes
28.01.2008.....
data i podpis

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO


KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
7

Księga Jakości

Księga Jakości jest to dokument opisujący ogólne działania przedsiębiorstwa w celu osiągnięcia wymaganej jakości wyrobów.



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
8

Przykładowa treść Księgi Jakości

Rozdział
1. Spis treści
2. Definicje i ważniejsze skróty
3. Charakterystyka XYZ:
3.1 Charakterystyka XYZ i podstawowe cele działalności
3.2 Struktura organizacyjna
3.3 Metody pracy
4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
4.1 Wymagania ogólne
4.2 Wymagania dotyczące dokumentacji
4.2.1 Postanowienia ogólne
4.2.2 Księga Jakości
4.2.3 Nadzór nad dokumentami
4.2.4 Nadzór nad zapisami
5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA
5.1 Zaangażowanie kierownictwa
5.2 Orientacja na klienta
5.3 Polityka Jakości
5.4 Planowanie

5.4.1 Cele dotyczące jakości
5.4.2 Planowanie systemu zarządzania jakością
5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja
5.5.1 Odpowiedzialność i uprawnienia
5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa
5.5.3 Komunikacja wewnętrzna
5.6 Przegląd zarządzania
5.6.1 Postanowienia ogólne
5.6.2 Dane wejściowe do przeglądu
5.6.3 Dane wyjściowe z przeglądu
6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI
6.1 Zapewnienie zasobów
6.2 Zasoby ludzkie
6.2.1 Postanowienia ogólne
6.2.2 Kompetencje, świadomość i szkolenie
6.3 Infrastruktura
6.4 Środowisko pracy

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
9

Przykładowa treść księgi jakości c.d.

7. REALIZACJA USŁUGI
7.1 Planowanie realizacji usługi
7.2 Procesy związane z klientem
7.2.1 Określenie wymagań dotyczących wyrobu
7.2.2 Przegląd wymagań dotyczących wyrobu
7.2.3 Komunikacja z Klientem
7.3 Projektowanie i rozwój
7.4 Zakupy
7.4.1 Proces zakupu
7.4.2 Informacje dotyczące zakupów
7.4.3 Weryfikacja zakupionego wyrobu
7.5 Dostarczanie usługi
7.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi
7.5.2 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi

7.5.3 Identyfikacja i identyfikowalność
7.5.4 Własność Klienta
7.5.5 Zabezpieczanie wyrobu
7.6 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów
8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE
8.1 Postanowienia ogólne
8.2 Monitorowanie i pomiary
8.2.1 Zadowolenie klienta
8.2.2 Audit wewnętrzny
8.2.3 Monitorowanie i pomiary procesów
8.2.4 Monitorowanie i pomiary usługi
8.3 Nadzór nad wyrobem niezgodnym
8.4 Analiza danych
8.5 Doskonalenie
8.5.1 Ciągłe doskonalenie
8.5.2 Działania korygujące
8.5.3 Działania zapobiegawcze

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
10

LOGO XYZ

Firma XYZ
Szczepława 1A, 33-124 Dwid
Tel. (13) 3344555, Fax (13) 3344666
www.xyz.osy.pl

Przykład winiety Księgi Jakości

opisująca System Jakości funkcjonujący w Firmie XYZ

spody i wymaganiom PN-EN ISO 9001:2008 z wyłączeniem wdrożenia procedur dostarczania usługi wydanych w punkcie 7.1.2 oraz wyłączenia do monitorowania i pomiarów w punkcie 7.6 i projektowania i rozwoju w punkcie 7.3 normy PN-EN ISO 9001:2008

Rodzidelnik XYZ
Bp. Nr 1 - Palenizomnik ds. Jakości
Bp. Nr 2 - Prezes

Opisowa:	System: NADZOROWANY
Data wyd.	Nrpg: 1
Wydanie:	Wydanie: 1
Data wyd.	Data wydania: 24.01.2008
Zakres:	
Data wyd.	

Ważność prawa do niniejszej Księgi Jakości do nadzoru. Zakazana jest wprowadzanie zmian i rozpraszanie bez zgody Prezesa lub Palenizomnika ds. Jakości XYZ

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
11

Przykład strony Księgi Jakości

LOGO XYZ	KSIĘGA JAKOŚCI		Strona 1 z 12
Rozdział 1	TYTUŁ	Wydanie	Nowelizacja
		1	

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
12

PROCEDURY

Procedury to podstawowe dokumenty opisujące kompleksowo i jednoznacznie poszczególne elementy funkcjonującego w przedsiębiorstwie Systemu Jakości. Procedury dotyczą poszczególnych procesów realizowanych przez przedsiębiorstwo, istotnych z punktu widzenia zapewnienia wymaganej jakości wyrobów i usług. W każdym przypadku są one w zasadzie rozwinięciem i uszczegółowieniem postanowień zawartych w Księdze Jakości.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
13

Przykładowy wykaz procedur, przedstawiony na Mapie procesów

PROCESY SYSTEMOWE

- Nadanie adresów i adresów P-1
- Przebieg produkcji P-2
- Nadzór nad jakością P-3
- Audyt wewnętrzny P-4
- Badania i rozwój i rozwój P-5

PROCESY REALIZACJI WYROBU

- P-5 (7.5) Realizacja usługi obrabiania
- P-6 (7.5) Realizacja usługi informacyjnej
- P-7 (7.5) Realizacja usługi szkolenia

PROCESY PODPORZĄDKOWANE

- Zapewnienie P-1
- Przebieg w procesie produkcji P-2
- Zarządzanie P-3
- Empowerment, training, rozwój P-4
- Badania i rozwój P-5

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
14

Przykładowa procedura

LOGO XYZ		PROCEDURA SYSTEMU JAKOŚCI		P-1	
Wydanie: 1		Nowelizacja: A		Str. X z Y	
Tytuł: AAAAAAA BBBBBBBBBB CCCCCCCCCC					
Obowiązuje od: 28.03.2009r.					
Opracował:		Sprawdził:		Zatwierdził:	
XXXXX		XXXXX		XXXXX	
ZAWARTOŚĆ					
1) Określenie dystryktu wady P-1 EN ISO 9001:2008					
2) Cel					
3) Zakres stosowania					
4) Definicje i terminologia					
5) Definicje					
6) Odpowiedzialność i uprawnienia					
7) Opis postępowania					
8) Wykaz pomiarów					
9) Dokumentacja procesu (dokumenta i mapy)					
10) Zmiany					
11) Załączniki					
12) Uwagi					
Wzrost: 170cm					
LP		Data		Wzrost	

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
15

Przykładowa procedura c.d.

Odniesienie do publikacji normy PN-EN ISO 9001:2008			
Cel: AAAAA			
Zakres procedury: BBBBBBBBBB			
Właściwość procesu: CCCCCCCCCC			
Dokumenty wejściowe: DDDDDDDDD			
Definicje: EEEEEEE			
Wzrost pomiar: FFFFFFFF			
Tytuł postępowania: GGGGGGGGG			
Tytuł postępowania: HHHHHHHHH			
Wzrost pomiar: IIIIIIIIIII			
Parametryzacja procesu (właściwości i masy): JJJJJJJJJ			
Wzrost pomiar: KKKKKKKKK			
Monitorowanie: LLLLLLLLLL			
Wzrost pomiar: MMMMMMMMM			
Załączniki: NNNNNNNN			
Wzrost pomiar: OOOOOOOOO			
Uwagi: P			

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
16

INSTRUKCJE

W Systemie Jakości opracowuje się również instrukcje, czyli dokumenty szczegółowo mówiące o tym, jak poszczególne działania powinny być realizowane. Instrukcje są dokumentami Systemu Jakości reprezentującymi najwyższy stopień szczegółowości w porównaniu z Księgą Jakości i procedurami. Instrukcje można podzielić je na dwie grupy:

- instrukcje systemowe; Są niejako rozwinięciem procedur. Dokładnie opisują jak wykonać określone działania, jak kontrolować, nadzorować, kwalifikować, itd. Powinny szczegółowo nakreślać realizację założeń opisanych w procedurach, podobnie jak one muszą podlegać ścisłemu nadzorowi.
- instrukcje techniczne/pracy/robocze/kontrolne. Te instrukcje natomiast są częścią procesów technologicznych, przez to również systemu. Wyrażają zależność "człowiek - maszyna" (np. instrukcja spawania, instrukcja toczenia). Tak jak pozostałe dokumenty powinny być kompletne i podlegać nadzorowi

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
17

Przykład instrukcji

LOGO XYZ	INSTRUKCJA		Numer instrukcji		
	TYTUŁ		Wydanie: 1 Data wydania: XX.YY.ZZZZ Strona X z Y		
Opracował:		Imię i Nazwisko		Data	
Sprawdził:					
Zatwierdził:					
1. Cel					
2. Przedmiot i zakres stosowania					
3. Definicje i terminologia					
4. Odpowiedzialność i uprawnienia					
5. Opis postępowania					
6. Zapisy jakości					
Nowa zgłoszenie - nr formularza		Odpowiedzialny za przechowywanie		Okres przechowywania (co najmniej)	
F-XXXXXXX		TTT		IIII	

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
18

ZAPISY W SYSTEMACH JAKOŚCI

Zapis – jest to dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
19

Przykładowy zakres odpowiedzialności nad dokumentami i zapisami w Systemie Jakości (nadzór nad dokumentacją systemową)

Lp.	Nr. dokumentu	Nazwa dokumentu	Obowiązuje od	Opracowujący	Okres przechowywania	Miejsce przechowywania
1)	KJ	Księga Jakości	28-01-08	PJ	Beztęterminowo	PJ, Prezes
2)	KFZ	Księga Formularzy i Załączników	28-01-08	PJ	Beztęterminowo	PJ, Prezes
3)	F-16	Analiza ryzyka	28-01-08	D	1 rok	Teczki stałe
4)	F-8	Harmonogram przeglądów dokumentacji na rok	28-01-08	S	1,5 roku	Segregator: dokumentacji systemowej
5)	F-11	Karta ewidencji Księgi Jakości	28-01-08	S	1,5 roku	Segregator: dokumentacji systemowej
6)	F-13	Karta ewidencji Księgi Zarządkowej	28-01-08	S	1 rok	Segregator Zarządkowa

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
20

Przykładowy zakres odpowiedzialności nad dokumentami i zapisami w Systemie Jakości (nadzór nad dokumentacją organizacyjną)

Lp.	Nr. dok.	Nazwa dokumentu	Opracowujący/Zatwierdz.	Okres przech.	Miejsce przechowywania
1)		Statut	Prezes	beztęterminowo	Szafka dokumentacji systemowej
2)	F-18	Kodeks Etyczny	Prezes	1,5 roku	KFZ
3)	F-81	Grafik dyżurów sprzątanii	Specjalista ds. Administracyjno-Ekonomicznych	3 miesiące	Kuchnia: szafka Segregator: Administracja
4)	F-9	Imieniny wykaz pracowników	Specjalista ds. Administracyjno-Ekonomicznych	1,5 roku	Segregator: Administracja

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
21

Przykładowy zakres odpowiedzialności nad dokumentami i zapisami w Systemie Jakości (nadzór nad zapisami SJ)

Lp.	Nr. zapisu SJ	Nazwa zapisu	Opracowujący	Zatwierdzający	Okres przechowywania	Miejsce przechowywania
1	F-4	Indeks Klienta/Beneficjenta	Konwentor Projektu, Asystent Projektu	K	1 rok	Teczka Klienta/Beneficjenta
2	F-2	Indeks wszelkich Klienta	Konwentor Projektu, Asystent Projektu	K	1 rok	Teczka Klienta/Beneficjenta
3	F-4	Rezerwa składowa	Referat ds. Finansowo-Logistycznych, Kierownik Projektu	DK, Prezes	1,5 roku	Segregator składowa
4	F-4	Rezerwa zapie	Kierownik Projektu	DK	1,5 roku	Segregator składowa
5	F-4	Kwintessjencja dokumentacji projektowych	Dyrektor, KP	PJ	1,5 roku	Segregator plan projektowych
14	F-23	Notatka z porady zarządkowej	Dyrektor, Asystent Projektu, Konwentor Projektu, Kierownik Projektu	K	1 rok	Teczka Klienta/Beneficjenta
15	F-36	Opis stanowisk	Prezes	Prezes	1,5 roku	Teczka wszelkich pracowników
16	F-46	Powiadomienie przekazania dokumentacji	Konwentor Projektu, KP	K	1,5 roku	Teczka Klienta/Beneficjenta
17	F-41	Powiadomienie wyłączenia udziału	Konwentor Projektu	DK	1,5 roku	Teczka Klienta/Beneficjenta
18	F-42	Powiadomienie o wyłączeniu udziału	Prezes	Prezes	1 rok	Teczka Klienta/Beneficjenta

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
22

PLANY JAKOŚCI

Plan jakości- dokument specyfikujący, które procedury i związane z nimi zasoby należy zastosować, kto i kiedy ma je realizować w odniesieniu do określonego przedsięwzięcia, wyrobu, procesu lub umowy

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
23

Przykładowy Plan Jakości

Plan jakości dla całego...

Opis działań i składowych etapów	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost	Wzrost
1) przygotowanie i aktualizacja wymagań									
2) przygotowanie realizacji									
3) realizacja projektów/realizacji									
4) monitorowanie jakości									
5) analiza wyników									
6) analiza skuteczności realizacji wdrożenia									
7) wprowadzenie zmian do dokumentacji									
8) zapewnienie doświadczeń z realizacji wdrożenia									

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
24

Dokumentowanie SZJ

Każda organizacja określa sama zakres potrzebnej dokumentacji oraz rodzaj stosowanych mediów, w zależności od:

- osób pracujących – uczestniczących w organizacji oraz rodzaju prowadzonych działań,
- ilości i złożoności oraz wzajemnych powiązań pomiędzy procesami,
- stopnia skomplikowania wyrobu,
- wymagań klienta,
- przepisów,
- umiejętności personelu
- potrzeb w zakresie zademonstrowania spełnienia wymagań systemu

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
25

Korzyści wynikające z dokumentowania Systemu Jakości to:

- przejrzystość i racjonalność w zakresie organizacji i funkcjonowania przedsiębiorstwa.
- rozwój współpracy między działami przedsiębiorstwa dzięki jasnemu podziałowi kompetencji.
- zachowanie zdolności funkcjonalno - organizacyjnych niezależnie od zmian personalnych,
- poprawa struktury personalnej dzięki ustalonym metodom doboru personelu, jego kwalifikacji i szkoleniom,
- uaktywnienie motywacji pracowników do poprawnej pracy oraz do współpracy.
- ułatwienie procesów wprowadzania pracowników w ustalone działania i operacje,
- możliwość szybkiego wykrywania słabych punktów, usterek, przeoczeń i ich wpływu na jakość wyrobu,
- wczesne rozpoznawanie skutków przy wprowadzanych zmianach.
- dowód wypełnienia przez przedsiębiorstwo obowiązków wynikających z odpowiedzialności producenta za wyrób a także ochronę środowiska.
- możliwość samokontroli systemu zarządzania jakością, a więc spełniania obowiązków nadzoru,
- pomoc przy zbieraniu danych i informacji niezbędnych do analiz statystycznych procesu, wad itp

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
26

Znaczenie dokumentacji

Ułatwia komunikację
Jest niezbędny elementem systemu
Przyczynia się do:

- a) osiągnięcia jakości wyrobu i doskonalenia jakości
- b) zabezpieczenia odpowiednich szkoleń
- c) zapewnienia powtarzalności i identyfikowalności
- d) dostarczania obiektywnych dowodów skuteczności systemu
- e) oceny skuteczności i stałej adekwatności systemu

Opracowywanie dokumentacji powinno być działalnością przynoszącą korzyść (wartość dodaną)

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
27

Korzyści wewnętrzne z posiadania SZJ:

- Usprawnienie zarządzania, dzięki zastosowaniu podejścia procesowego
- Stworzenie wewnętrznego zaufania do własnego systemu zarządzania poprzez uporządkowanie wewnętrznej struktury, podział kompetencji, odpowiedzialności i uprawnień
- Redukcję wewnętrznych kosztów jakości, w tym kosztów złej jakości i ujawnienie źródeł ich powstania
- Usprawnienie obiegu informacji, co jest niezbędne do szybkich i trafnych decyzji

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
28

Korzyści wewnętrzne z posiadania SZJ:

- Umożliwienie ciągłego doskonalenia, a poprzez to polepszenie jakości wyrobów, wzrost efektywności i produktywności oraz zmniejszenie potencjalnych błędów
- Zapewnienie terminowych i stałych dostaw
- Uproszczenie procedur wdrażania pracowników nowo zatrudnianych i zatrzymanie w firmie pracowników wykwalifikowanych, a poprzez to wartościowych
- Redukcję częstotliwości i zakresu auditów drugiej strony, dzięki posiadaniu certyfikatu potwierdzającego wysoką jakość systemu zarządzania wydanego przez niezależną jednostkę certyfikującą

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
29

Korzyści zewnętrzne:

- Zbudowanie zaufania klientów, dzięki stałemu spełnianiu ich wymagań, co w konsekwencji podnosi wartość organizacji w opinii klientów i ułatwia kontakty handlowe, zdobywanie nowych klientów i zatrzymanie dotychczasowych
- Zmniejszenie liczby reklamacji i wzrost wiarygodności firmy
- Zwiększenie sprzedaży przy mniejszych kosztach własnych
- Osiągnięcie pewnej pozycji na rynku dzięki lepszemu image'owi firmy

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
30

Korzyści zewnętrzne:

- Poprawę współpracy z dostawcami
- Zwiększenie konkurencyjności dzięki posiadaniu certyfikatu potwierdzającego zgodność systemu z wymaganiami standardu ISO 9001
- Międzynarodowe uznanie systemu (lepsze warunki zawierania umów i negocjowania cen) ponieważ zgodność z zaleceniami norm ISO coraz częściej jest wymagana przez kraje i międzynarodowe organizacje

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
31

Inne wymierne korzyści z posiadania SZJ i jego poprawnego dokumentowania to:

- punkty w programach pomocowych np. w przyznaniu dotacji z Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko – 2 pkt za posiadanie akredytowanego Systemu Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001, 2 pkt za posiadanie akredytowanego Systemu Zarządzania Środowiskowego ISO 14001 lub innego równoważnego np. EMAS, 2 pkt za posiadanie akredytowanego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem ISO 18001
- dobre postrzeżenie firmy przez banki w staraniach o przyznanie np. kredytu (posiadanie certyfikatu lub systemu jakości) świadczy o rzetelności organizacji oraz w staraniach o dotację z RPO (wyróżnienia, certyfikaty i nagrody)
- posiadanie systemu jakości daje możliwość nawiązania współpracy z atrakcyjnymi, wymagającymi kontrahentami – którzy mogą nawiązać współpracę jedynie z dostawcami posiadającymi systemy jakości
- dodatkowe punkty za system przy udziale w przetargach i innych ogłoszeniach na wykonanie prac, zlecenie, dodatkowe punkty w kontraktach p. z NFZ

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIEJ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-10-28
32

Dziękuję za uwagę

Anna Radoń-Cholewa

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIEJ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO