



Czas na zmiany...

DROGA DO JAKOŚCI I ZYSKÓW

czyli:

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

wg normy

ISO 9001:2008

KONFERENCJA



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY
PRZEZ
UNIĘ EUROPEJSKĄ
W RAMACH
EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO**



- Problemy napotymane w trakcie wdrożenia
- Proces certyfikacji





Problemy napotymane w trakcie wdrażania



1. Brak doświadczenia w przygotowaniu dokumentacji SZJ
2. Brak możliwości wygospodarowania w nawale obowiązków odpowiedniej ilości czasu na wdrażanie systemu



3. Brak należytego zaangażowania załogi – mentalność, postawa pracowników





Brak doświadczenia w przygotowaniu dokumentacji



Zasadniczym problemem jest to, że większość osób kojarzy te systemy z ich stroną formalną – **dokumentacją**, z drugiej zaś, że brak odpowiedniej, zrozumiałej dla pracowników **metodyki dokumentowania** jest podstawową bolączką towarzyszącą wdrażaniu.





Kuszące „gotowce” dokumentów SZJ mogą być źródłem problemów.



Należy dążyć do zapewnienia małym organizacjom rozwiązań stanowiących inspirację, niosących informacje potrzebne do stworzenia autorskich, **kreatywnych opracowań.**



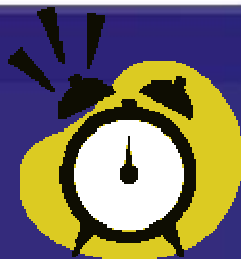


Błędem jest pisanie za pracowników procedur albo narzucanie im jakichś wymyślonych, choć teoretycznie idealnych, rozwiązań.



("system jest OK, tylko ludzie zawiedli...")





Brak czasu



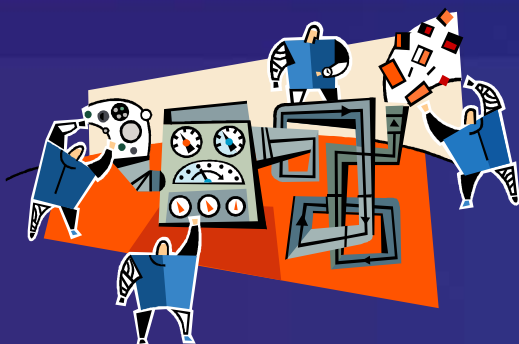
Brak czasu na działania związane z wdrażaniem SZJ stanowiło barierę dla większości spośród beneficjentów projektu.



Im mniejsza organizacja, tym więcej bieżących, niemożliwych do odłożenia na później zadań, które muszą realizować wszyscy pracownicy.



Trudno jest im oczywiście wygospodarować czas wyłącznie na prace dotyczące systemu jakości.



Brak należytego zaangażowania załogi



Często pracownicy nie rozumieją po co „ten cały system ISO”, do czego im to w istocie potrzebne...itd , często mówią "do tej pory było ok:) funkcjonowaliśmy bez ISO, a tu jakieś ISO chcą wdrożyć, jakieś procedury, dokumentację będzie trzeba tworzyć, po co to? istna biurokracja, głupota!"





Największym problemem faktycznie jest opór pracowników, zwłaszcza jeśli mieli wcześniej do czynienia z **systemami źle wdrożonymi, procedurami nie przystającymi do potrzeb, tworzeniem nadmiernej ilości nikomu niepotrzebnych zapisów.**



Zwykle słyszy się wtedy "*no i po co nam taka dodatkowa biurokracja?*"



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Ważna jest tutaj postawa
kierownictwa, które samo angażuje
się w prace nad dokumentowaniem i
wdrażaniem SZJ.**





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Proces certyfikacji



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



Audit certyfikujący



- Najbardziej spektakularny, kończący proces wdrażania systemu jest etap auditu certyfikującego.



- Auditorzy niezależnej i upoważnionej (akredytowanej) jednostki badają, a następnie potwierdzają przyznaniem certyfikatu spełnienie wymagań normy przez firmę.





Schemat przeprowadzania auditu certyfikującego



Zgłoszenie jednostki do certyfikacji

Ustalenie zakresu, czasu i terminów auditu

Audit wstępny

Audit dokumentacji

Audit certyfikujący

Opracowanie raportu

Działania korygujące

Przyznanie i wręczenie certyfikatu

Nadzór





Proces certyfikacji wygląda we wszystkich jednostkach certyfikujących **tak samo**. Po podpisaniu umowy bądź przekazaniu zlecenia na certyfikację rozpoczyna się faza planowania auditu certyfikującego.



W ramach niniejszej fazy jednostka certyfikująca określa **termin auditu** oraz **auditora** lub zespół auditorów w przypadku większych lub bardziej złożonych firm lub ich systemów (systemy zintegrowane).



W ramach tych działań bierze pod uwagę wszelkiego rodzaju sugestie firmy, która ma być certyfikowana. Sugestie te mogą dotyczyć zarówno terminu, jak również składu zespołu auditorów.



Należy zwrócić uwagę na fakt, iż audyty certyfikujące systemy zarządzania jakością na zgodność z ISO 9001 są realizowane w **dwóch fazach**.

W ramach pierwszej fazy **weryfikowana jest dokumentacja** systemu zarządzania oraz jego ogólne założenia, a także określana jest gotowość do drugiej fazy auditu.



Na podstawie wyników z pierwszej fazy planowany jest, w porozumieniu z Klientem jednostki, termin drugiej fazy auditu.





Druga faza powinna być przeprowadzona w okresie **do 3 miesięcy** od terminu pierwszej fazy, a w jej trakcie firma najprawdopodobniej spotka się ponownie z audytorem z etapu pierwszego.



W jej trakcie gruntownie bada się zgodność systemu z wymaganiami normy ISO 9001 oraz skuteczność jego wdrożenia i utrzymywania.

Zidentyfikowane przez auditorów niezgodności muszą być usunięte **przed przyznaniem certyfikatu.**





W przypadku braku niezgodności krytycznych (dyskwalifikujących) auditorzy w trakcie spotkania zamykającego mówią, iż będą „**rekomendowali system zarządzania wdrożony w firmie do uzyskania certyfikatu zgodności ISO 9001**”.



Na podstawie przygotowanej przez nich dokumentacji audytowej oraz ich rekomendacji certyfikat przyznawany jest przez jednostkę certyfikującą.



W przypadku pozytywnej rekomendacji systemu przez auditorów praktycznie nie ma możliwości, aby jednostka certyfikująca podważyła ich decyzję i nie przyznała firmie certyfikatu.



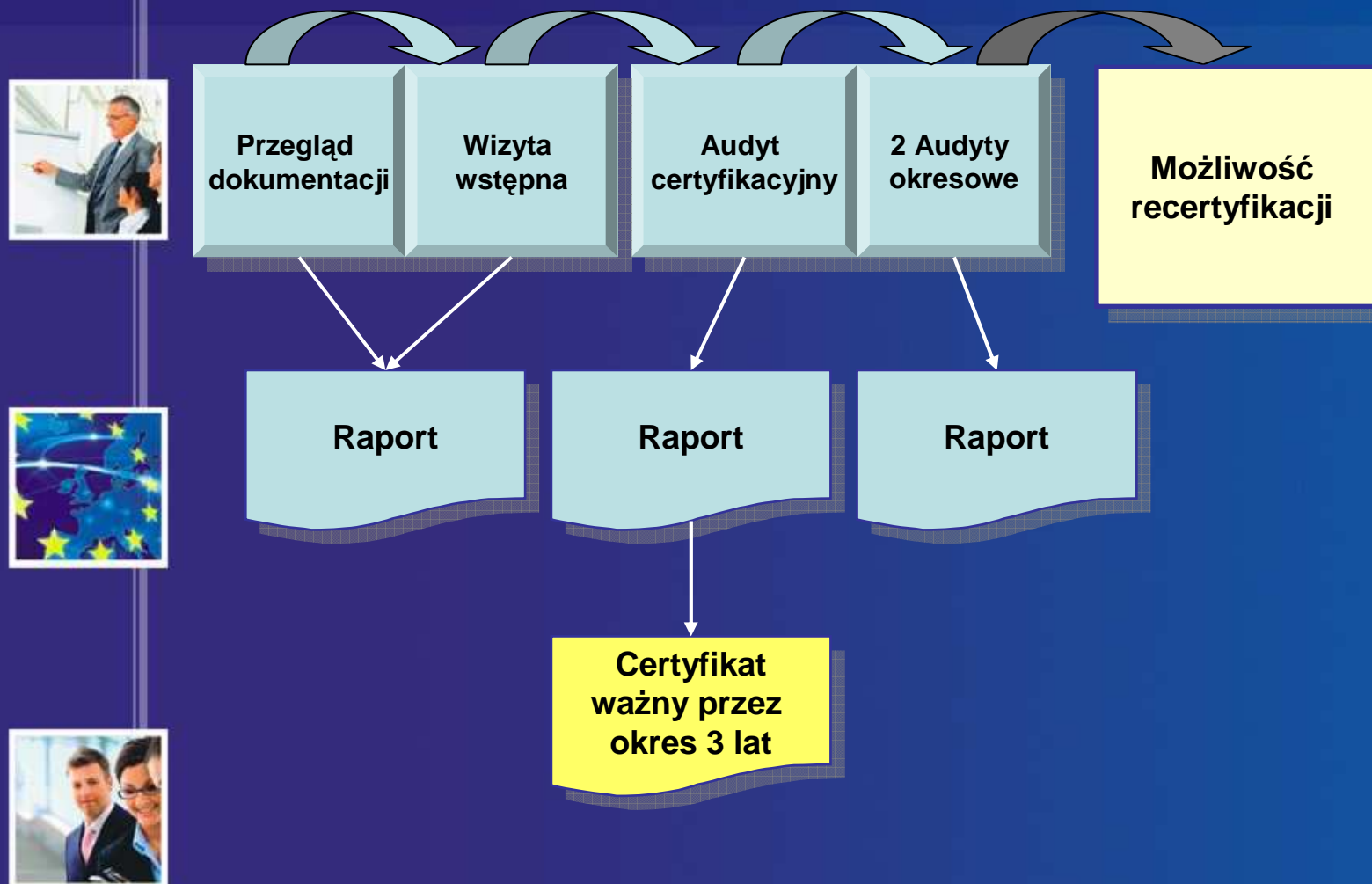
Na bieżąco w trakcie auditu odpowiedzialni za poszczególne obszary, a na zakończenie auditu auditorzy (w ramach tzw. „spotkania zamykającego”) **przedstawiają** poza rekomendacją **swoje uwagi** zarówno pozytywne, jak również negatywne poczynione w trakcie auditu.



Sytuacja, kiedy w raporcie auditorzy umieszczają niezgodności albo swoje negatywne spostrzeżenia pomimo ich nie przedstawienia firmie **jest niedopuszczalna i niezgodna** z praktykami audytowania.



O wszelkich niezgodnościach i spostrzeżeniach firma powinna dowiadywać się od prowadzących audit **audytorów**.





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**DZIĘKUJĘ
SERDECZNIE
ZA UWAGĘ!!**

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO