

KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

## SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Korzyści wynikające z SZJ i dokumentowanie systemu

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01

## Piramida dokumentacji SZJ

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01

## 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 jednako 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,
- wytyczne** - dokumenty, w których ustalono zalecenia lub propozycje.

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

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01

## Polityka Jakości

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

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01

## 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 UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01

## 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 podejmujemy 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 UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01

## Księga Jakości

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

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01

**LOGO XYZ**  
Firma XYZ  
Szczecińska 1A, 33-124 Dwidz  
Tel. (13) 3344555, Fax (13) 3344666  
www.xyz.com.pl

## Przykład winiety Księgi Jakości

**KSIĘGA JAKOŚCI**

opracowanie: System Jakości Funduszy  
© FUNDUSZ

oparty o wytyczne PN-EN ISO 9001:2008 o wdrażaniu wdrożeni procedury dokumentacji usługi opisanych w punkcie 7.5.8 oraz zgodności do monitorowania i pomiarów w punkcie 7.6 i projektowania i rozwoju w punkcie 7.3 normy PN-EN ISO 9001:2008

Rozdział: 01  
Egz. Nr: 1 - Pełnomocnik ds. Jakości  
Egz. Nr: 2 - Prezes

Wydanie:	Wydanie: NADZOROWANY
Data wydania:	1
Data wydania:	20.05.2008

Wszelkie prawa do niniejszej Księgi Jakości są zastrzeżone. Zakazana jest kopiowanie i rozpowszechnianie bez zgody Funduszu. Inne Pełnomocnika ds. Jakości XYZ

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01

## Przykładowa treść Księgi Jakości

**Rozdział**

- Spis treści
- Definicje i ważniejsze skróty
- Charakterystyka XYZ
- Charakterystyka XYZ i podstawowe cele działalności
- Struktura organizacyjna
- Metody pracy
- SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
- Wymagania ogólne
- Wymagania dotyczące dokumentacji
- Postanowienia ogólne
- Nadzór nad dokumentami
- Nadzór nad zapisami
- ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA
- Zaangażowanie kierownictwa
- Orientacja na klienta
- Polityka jakości
- Planowanie
- Cele dotyczące jakości
- Planowanie systemu zarządzania jakością
- Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja
- Odpowiedzialność i uprawnienia
- Przedstawiciel kierownictwa
- Komunikacja wewnętrzna
- Przebieg zarządzania
- Postanowienia ogólne
- Dane wejściowe do przeglądu
- Dane wyjściowe z przeglądu
- ZARZĄDZANIE ZASOBAMI
- Zapewnienie zasobów
- Zasoby ludzkie
- Postanowienia ogólne
- Kompetencje, świadomość i szkolenie
- Infrastruktura
- Środowisko pracy

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01

## Przykład strony Księgi Jakości

<b>LOGO XYZ</b>	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	Strona 1 z 12	
Rozdział 1	TYTUŁ	Wydanie	Nowelizacja
		1	

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01

## Przykładowa treść księgi jakości c.d.

- REALIZACJA USŁUGI
  - Planowanie realizacji usługi
  - Procesy związane z klientem
  - Określenie wymagań dotyczących wyrobu
  - Przebieg wymagań dotyczących wyrobu
  - Komunikacja z Klientem
  - Projektowanie i rozwój
  - Zakupy
  - Proces zakupu
  - Informacja dotyczące zakupów
  - Weryfikacja zakupionego wyrobu
  - Dostarczanie usługi
  - Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi
  - Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi
- Identyfikacja i identyfikowalność
- Własność Klienta
- Zabezpieczenie wyrobu
- Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów
- POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE
- Postanowienia ogólne
- Monitorowanie i pomiary
- Zadwołenie klienta
- Audit wewnętrzny
- Monitorowanie i pomiary procesów
- Monitorowanie i pomiary usługi
- Nadzór nad wyrobem niezgodnym
- Analiza danych
- Doskonalenie
- Ciągłe doskonalenie
- Działania korygujące
- Działania zapobiegawcze

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01

## 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 UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
13

### Przykładowy wykaz procedur, przedstawiony na Mapie procesów

**PROCESY REALIZACJI WYROBU:**

- P.5 (7.5) Realizacja usługi doradczej
- P.6 (7.5) Realizacja usługi doradczo-treningowej
- P.7 (7.5) Realizacja usługi szkoleniowej

**PROCESY SYSTEMOWE:**

- P.1 Aktywizacja i rekrutacja
- P.2 Przygotowanie oferty, wdrożenie i ocena
- P.3 Wdrażanie i monitorowanie
- P.4 Zarządzanie, marketing, ...
- P.5 (7.5) Realizacja usługi doradczej
- P.6 (7.5) Realizacja usługi doradczo-treningowej
- P.7 (7.5) Realizacja usługi szkoleniowej

**KONTROLA:**

- P.8 Sprawozdanie
- P.9 Wynagrodzenie, ...

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
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

2009-07-01  
14

### Przykładowa procedura

**LOGO XYZ** | PROCEDURA SYSTEMU JAKOŚCI | P-1

Wydanie: 1 | Rozszerzenie: A | Str. X z Y

TYTUŁ: AAAAAAAAA BBBBBBBBBB CCCCCCCCC

NUMER: 1

Obowiązuje od: 2009-07-01

**ZAWARTOŚĆ:**

1. Cel
2. Zakres
3. Odwołania
4. Definicje
5. Opis postępowania
6. Zmiany

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
17

### Przykład instrukcji

**LOGO XYZ** | INSTRUKCJA | Numer instrukcji

Wydanie: 1 | Data wydania: XX-YY-ZZZZ | Strona X z Y

Opracował: [ ] | Sprawdził: [ ] | Zatwierdził: [ ]

**1. Cel**

2. Zakres: zakres stosowania

3. Definicje i skróty

4. Odpowiedzialność i uprawnienia

5. Opis postępowania

6. Zapisy jakości

Nazwa zapisu - nr formularza: [ ] | F-XXXXXXXX | Odpowiedzialny za przechowywanie: [ ] | Ochrona przechowywania (co najmniej): [ ] |

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
15

### Przykładowa procedura c.d.

Odniesienia do podobnych form: P-EN ISO 9001-2004

Cel: AAAAAA

Zakres procedury: BBBBBBBB

Wskazanie dokumentów: CCCCCCCC

Odniesienie wewnętrzne: DDDDDDDD

Definicje: EEEEEEEE

Wskazanie procesów: GGGGGGGG

Opis postępowania: HHHHHHHH

Wskazanie procedur: IJJJJJJJJJ

Parametry procedury (wskazniki i miary): KKKKKKKK

Wskazanie kryteriów: LLLLLLLLLL

Wskazanie warunków: MNNNNNNN

Wskazanie materiałów: OOOOOOOO

Wskazanie narzędzi: PQQQQQQQ

Wskazanie urządzeń: RRRRRRRR

Wskazanie innych zasobów: SSSSSSSS

Uwagi: TTTTTTTT

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
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

2009-07-01  
19

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

Ep	Nr. dokumentu	Nazwa dokumentu	Obowiązujący od	Opracowujący	Okres przechowywania	Miejsce przechowywania
1)	KV	Księga Jakości	28-01-08	PJ	Beztymczasowo	PA, Przes
2)	KFZ	Księga Formularzy i Załączników	28-01-08	PJ	Beztymczasowo	PA, Przes
3)	F-16	Amulet rzutu	28-01-08	D	1 rok	Teraz: różne
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 uwrażliwienia	28-01-08	S	1 rok	Segregator Szkolenia

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
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 UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
20

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

Ep	Nr. dok.	Nazwa dokumentu	Opracowujący/Zatwierdz.	Okres przechowywania	Miejsce przechowywania
1)		Statut	Prezes	beztymczasowo	Szafka dokumentacji systemowej
2)	F-18	Kodeks Etyczny	Prezes	1,5 roku	KFZ
3)	F-81	Gratka dynamy parametrów	Specjalista ds. Administracyjno-Ekonomicznych	3 miesiące	Kuchnia: szafka Segregator: Administracja
4)	F-9	Imienny wykaz pracowników	Specjalista ds. Administracyjno-Ekonomicznych	1,5 roku	Segregator: Administracja

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
23

**Przykładowy Plan Jakości**

Plan jakości dla usługi...

Ep	Opis działań i identyfikacja wymagań	Wymagania jakościowe	Wykazanie środków wykonania
1)	opracowanie planu jakości		
2)	opracowanie procedur		
3)	realizacja procedur		
4)	kontrola realizacji		
5)	aktualizacja planu jakości		
6)	aktualizacja procedur		
7)	aktualizacja kontroli		
8)	aktualizacja wykazania środków wykonania		
9)	aktualizacja wykazania środków wykonania		
10)	aktualizacja wykazania środków wykonania		
11)	aktualizacja wykazania środków wykonania		
12)	aktualizacja wykazania środków wykonania		
13)	aktualizacja wykazania środków wykonania		
14)	aktualizacja wykazania środków wykonania		
15)	aktualizacja wykazania środków wykonania		
16)	aktualizacja wykazania środków wykonania		
17)	aktualizacja wykazania środków wykonania		
18)	aktualizacja wykazania środków wykonania		

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
21

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

Ep	Nr. zapisu	Nazwa zapisu	Opracowujący	Zatwierdzający	Okres przechowywania	Miejsce przechowywania
1)	F-1	Adres Klienta/Instytucji	Kierownik Projektu, Asystent	K	1 rok	Teczka Klienta/Instytucji
2)	F-2	Adres Klienta/Instytucji	Kierownik Projektu, Asystent	K	1 rok	Teczka Klienta/Instytucji
3)	F-4	Badanie opinii	Biuro ds. Rozwoju Organizacji, Kierownik Projektu, Asystent	DR, Przes	1,5 roku	Segregator: różne
4)	F-5	Biuletyn informacyjny	Kierownik Projektu	DR	1,5 roku	Segregator: różne
5)	F-6	Formularz dokumentacji systemowej	Dyrektor, KP	PJ	1,5 roku	Segregator: plan projektowy
14)	F-33	Notatki z posiedzenia Komitetu Klientów	Dyrektor, Asystent Projektu, Koordynator Projektu, Kierownik Projektu	K	1 rok	Teczka Klienta/Instytucji
15)	F-36	Opis stanowisk	Przes	Przes	1,5 roku	Teczka: wydawnictwa pracowników
16)	F-36	Przewodniczący projektu	Koordinator Projektu, KP	K	1,5 roku	Teczka Klienta/Instytucji
17)	F-41	Przewodniczący projektu	Kierownik Projektu	DR	1,5 roku	Teczka Klienta/Instytucji
18)	F-42	Przewodniczący projektu	Przes	Przes	1 rok	Teczka Klienta/Instytucji

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
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 UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
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 wyrob a także ochronę środowiska.
- możliwość samokontroli systemu zarządzania jakością, a więc spełniania obowiązku nadzoru,
- pomoc przy zbieraniu danych i informacji niezbędnych do analiz statystycznych procesu, wad itp

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ, W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
28

**Korzyści wewnętrzne z posiadania SZJ:**

- Umożliwienie ciągłego doskonalenia, a poprzez to polepszanie 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 UNIE EUROPEJSKĄ, W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
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 UNIE EUROPEJSKĄ, W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
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 UNIE EUROPEJSKĄ, W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
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 UNIE EUROPEJSKĄ, W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
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 UNIE EUROPEJSKĄ, W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
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 postrzeganie 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 INFZ

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY

2009-07-01  
32

**Dziękuję za uwagę**

**Anna Radoń-Cholewa**

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIE EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO