

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 WSPÓLFINANSOWANY
PRZEZ
UNIĘ EUROPEJSKĄ
W RAMACH
EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt:
Wsparcie szkoleniowe – doradcze
dla firm i ich pracowników w zarządzaniu jakością
- szansą na wzrost konkurencyjności
przedsiębiorstw woj. lubelskiego

93/POKL.08.01.01-06-367/08-00

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

- Problemy napotykane w trakcie wdrożenia
- Proces certyfikacji

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Problemy napotykane w trakcie wdrażania

1. Brak doświadczenia w przygotowaniu dokumentacji SZJ
2. Brak możliwości wy gospodarowania w nawale obowiązków odpowiedniej ilości czasu na wdrażanie systemu
3. Brak należytego zaangażowania załogi – mentalność, postawa pracowników

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



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.


PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

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.**




PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

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






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



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO


KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY






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.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

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!"*


PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI


UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

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?"*





PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

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.


PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Proces certyfikacji



PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY










Audit certyfikujący

- Najbardziej spektakularny, kończący proces wdrażania systemu jest etap auditu certyfikującego.
- Audиторzy niezależnej i upoważnionej (akredytowanej) jednostki badają, a następnie potwierdzają przyznaniem certyfikatu spełnienie wymagań normy przez firmę.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

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 **audytora** lub zespół audytorów 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 audytorów.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

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.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

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 audytorów niezgodności muszą być usunięte **przed przyznaniem certyfikatu**.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

W przypadku braku niezgodności krytycznych (dyskwalifikujących) audytorzy 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 audytorów praktycznie nie ma możliwości, aby jednostka certyfikująca podważyła ich decyzję i nie przyznała firmie certyfikatu.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

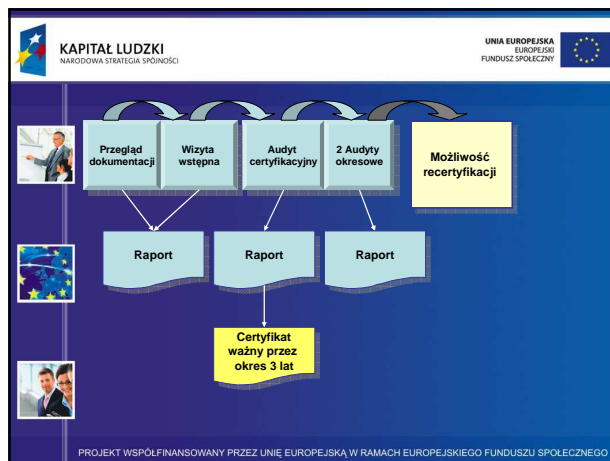
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Na bieżąco w trakcie auditu odpowiedzialni za poszczególne obszary, a na zakończenie auditu auditorzy (w ramach tzw. „spotkania zamykającego”) **przedstawia** 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 auditorów.

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

**DZIĘKUJĘ
SERDECZNIE
ZA UWAGĘ!!**

PROJEKT WSPÓLFINANSOWANY PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO