

Metodyka wdrożenia

•

System Jakości ISO 9001

Proponowana przez nas metodyka wdrażania systemu zarządzania jakością według normy ISO 9001 bazuje na naszych wieloletnich doświadczeniach i jest stosowana z sukcesem w firmach o różnej wielkości i różnym charakterze działalności.

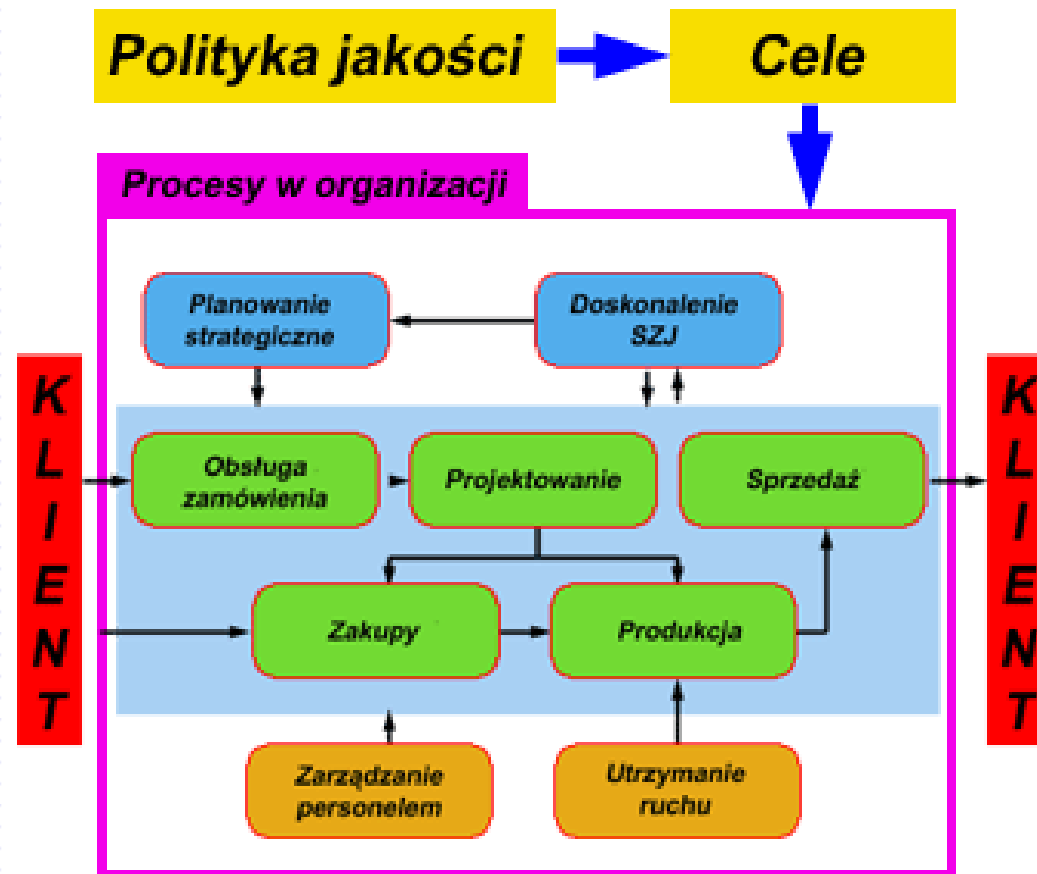
Nasza metodyka pozwala na przeprowadzenie procesu wdrożenia w sposób łatwy, skuteczny, bez zbędnego obciążania pracowników dodatkowymi obowiązkami.

Podejście procesowe

Funkcjonowanie każdej organizacji można przedstawić za pomocą grupy wzajemnie ze sobą **powiązanych procesów**.

Procesy te mają za zadanie **realizowanie celów** jakie stawia sobie dana organizacja przy jednoczesnej minimalizacji kosztów funkcjonowania tychże procesów.

Aby zarządzać procesami trzeba je najpierw znać. Dlatego pierwszym etapem jest **identyfikacja procesów** istniejących w organizacji.



Sposób postępowania:

- Określenie polityki jakości i celów (przez kierownictwo)
- Identyfikacja istniejących procesów głównych oraz pomocniczych mających wpływ na jakość wytwarzanych przez firmę wyrobów lub świadczonych usług.
- Określenie powiązań pomiędzy procesami
- Określenie właścicieli procesów (osoby odpowiedzialne za nadzór nad tymi procesami)
- Wybór wspólnie z kierownictwem pracownika, który będzie sprawował funkcję Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.

Polityka jakości i cele

Najwyższe kierownictwo ma określić politykę jakości i cele. Proszę pamiętać, że poszczególne procesy, które zidentyfikujemy mają za zadanie realizację tychże celów. Podstawowymi źródłami wewnętrznymi do planowania w procesach zarządzania, w tym formułowania polityki jakości są cele i strategia organizacji. Pozostałe elementy mające wpływ na organizację stanowią źródła zewnętrzne.



Identyfikacja procesów głównych

Kiedy już znamy politykę jakości i cele możemy przystąpić do identyfikacji poszczególnych procesów. Zalecamy, aby do określenia tych procesów utworzyć grupę osób, które dobrze znają organizację i znają podstawy wymagań normy ISO 9001.

Procesy możemy podzielić na kilka grup:

- **Procesy główne**
- Procesy pomocnicze
- Procesy zarządzania



Procesy główne bezpośrednio komunikują się z klientem oraz odpowiadają za realizację wyrobu lub usługi. Przykładowo: obsługa zamówienia (przyjęcie i potwierdzenie realizacji zamówienia), projektowanie wyrobu, zakupy elementów, produkcja, sprzedaż. Na rysunku przykładowe procesy główne zaznaczono kolorem zielonym.

Identyfikacja procesów pomocniczych

- Procesy główne
- Procesy pomocnicze
- Procesy zarządzania



Procesy pomocnicze są wsparciem dla procesów głównych w ich właściwym funkcjonowaniu. Przykładowo: zarządzanie personelem (kadry, szkolenia itp) oraz utrzymanie ruchu (przeglądy maszyn, konserwacje, itp). Na rysunku przykładowe procesy pomocnicze zaznaczono kolorem żółtym.

Identyfikacja procesów zarządczych

- Procesy główne
- Procesy pomocnicze
- Procesy zarządcze



Procesy zarządzania mają na celu monitorowanie funkcjonowania całej organizacji i podejmowanie odpowiednich działań w celu doskonalenia organizacji. Przykładowo: zarządzanie strategiczne (przegląd polityki i celów, przegląd zarządzania, ustalanie zasobów na poziomie zarządzania) oraz doskonalenie SZJ (zarządzanie auditami wewnętrznymi, działania korygujące i zapobiegawcze itp.). Przykładowe procesy zarządzania przedstawiono na rysunku kolorem niebieskim.

Omawiamy wymagania normy ISO 9001 odnoszące się do procedur głównych, pomocniczych i zarządczych. Ustalamy w jaki sposób wymagania normy ISO 9001, odnoszące się do powyższych procedur, mogą zostać spełnione w danej firmie. Wspólnie z Pełnomocnikiem ds. Systemu Zarządzania Jakością oraz właścicielami procesów dobieramy najbardziej efektywne rozwiązania.

Wspólnie z właścicielem danego procesu definiujemy obszary ryzyka i sposoby ich eliminowania.

Ustalamy szczegółowość dokumentacji, którą należy uzależnić od:

- Rozmiaru organizacji i prowadzonych działań
- Skomplikowania procesu
- Znaczenia procesu
- Ryzyka jakie niesie za sobą brak lub nieścisłość w dokumentacji
- Kompetencji personelu
- Wymagań prawnych
- Norm i standardów

Wymagania dla procedur systemowych



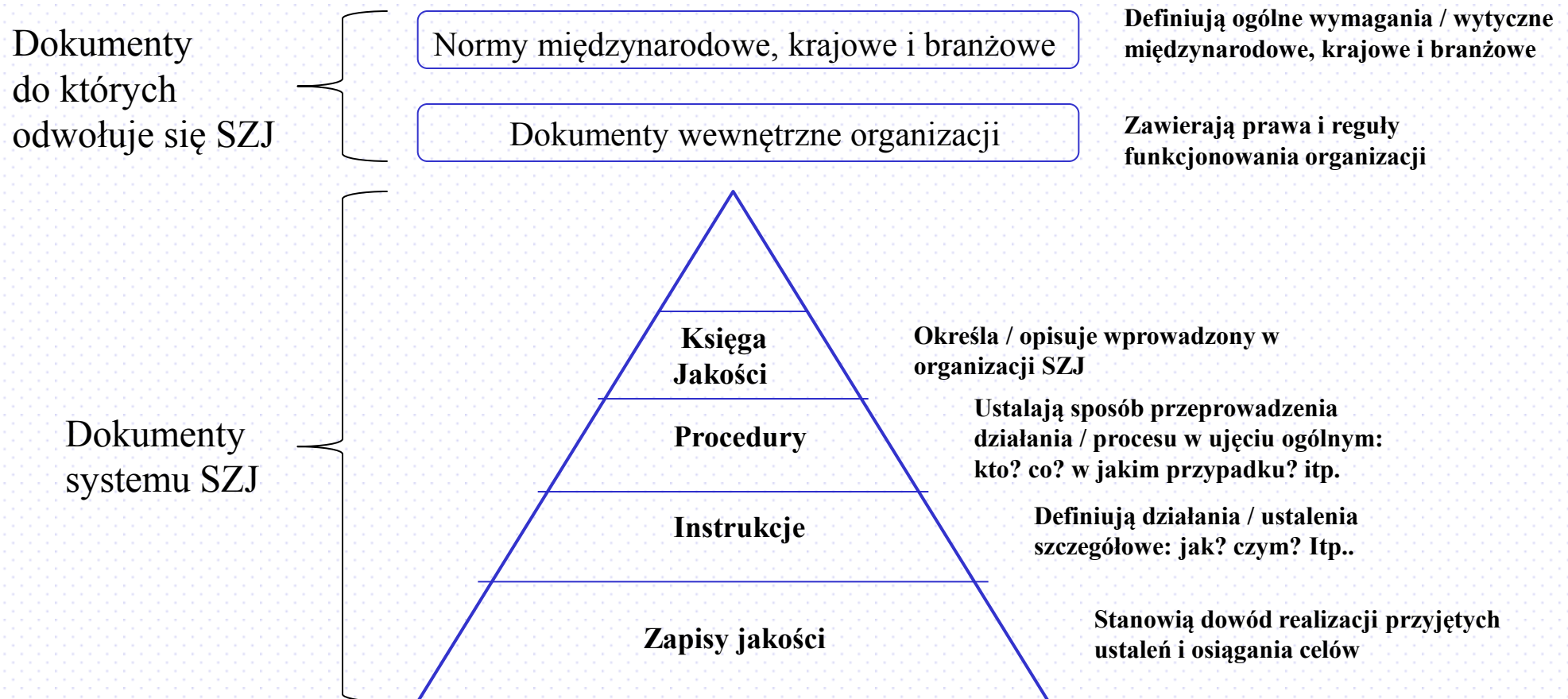
Konsultant GK Business Solutions na podstawie danych, uzyskanych w poprzednim etapie projektuje oraz tworzy procedury systemowe wymagane przez normę ISO 9001, które obejmują:

- Nadzór nad dokumentami
- Nadzór nad zapisami
- Nadzór nad wyrobem niezgodnym
- Audity Wewnętrzne
- Działania korygujące
- Działania zapobiegawcze

Hierarchia dokumentacji systemowej



- W dokumentacji systemowej opisane są wszelkie działania konieczne do uzyskania, a następnie utrzymania odpowiedniego stopnia wiarygodności, że dostarczane klientowi wyroby lub świadczone usługi będą spełniać ustalone wymagania jakościowe.



Przeprowadzamy szkolenie dla Audytorów Wewnętrznych z zakresu: planowania, przygotowania, przeprowadzania i raportowania wyników auditu. Przekazujemy wiedzę na temat technik auditowych i czynników skutecznego auditu.

Konsultant GK Business Solutions wspólnie z Audytorami Wewnętrznymi firmy przeprowadza audyty mające na celu sprawdzenie skuteczności funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością.

Certyfikacja



Kompleksowo przygotowujemy naszych Klientów do Certyfikacji. Pomagamy w uzyskaniu najlepszej oferty i wyborze firmy certyfikującej. Konsultant GK Business Solutions bierze także udział w Audycie Certyfikującym jako doradca po stronie Klienta.

Harmonogram wdrożenia



Etapy i działania		Tygodnie kalendarzowe																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1)	Spotkanie z Kierownictwem																		
2)	Audyt wstępny																		
3)	Powołanie pełnomocnika ds. SZJ																		
4)	Opracowanie i zatwierdzenie harmonogramu prac																		
5)	Powołanie zespołu wdrożeniowego																		
6)	Szkolenie Kierownictwa																		
7)	Określenie polityki jakości i celów jakościowych																		
8)	Szkolenie zespołu wdrożeniowego																		
9)	Określenie kluczowych procesów																		
10)	Opracowanie procedur i instrukcji																		
11)	Szkolenie pracowników																		
12)	Szkolenie audytorów wewnętrznych																		
13)	Wydanie Księgi Jakości																		
14)	Audyty wewnętrzne i działania korygujące																		
15)	Przegląd systemu przez Kierownictwo																		
16)	Audyt końcowy i działania korygujące																		
17)	Zgłoszenie do certyfikacji																		
18)	Certyfikacja SZJ																		

GoldenKey Business Solutions



Zapraszamy do kontaktu:

02-656 Warszawa

ul. Ksawerów 30 / 58

tel. 22 646 74 90

kom. 504 584 792

grzegorz.kostrzynski@e.pl