

AŠ - VTŠ SS KG - UK

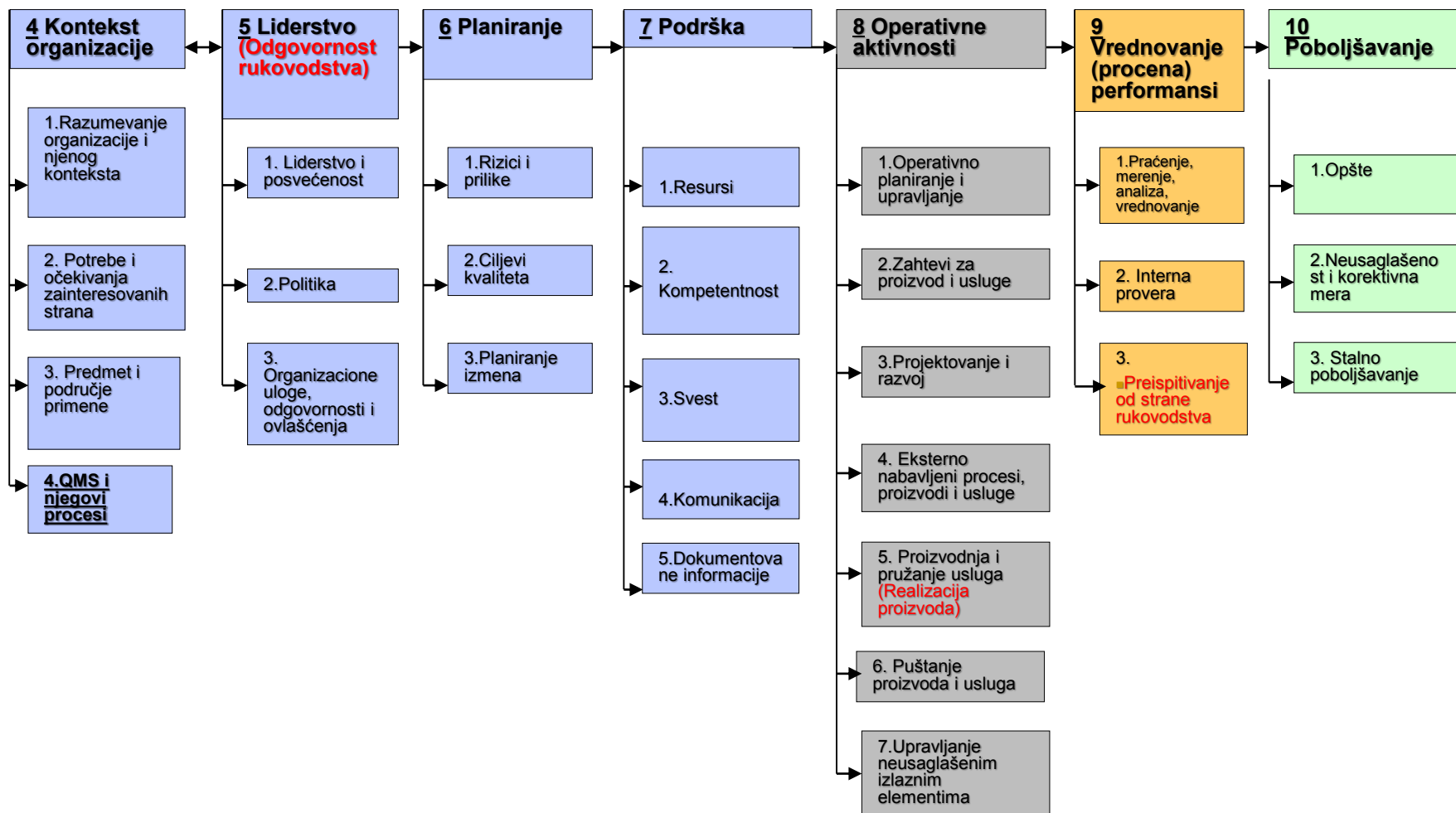
FAZE USPOSTAVLJANJA QMS

DR DRAGAN RAJKOVIĆ

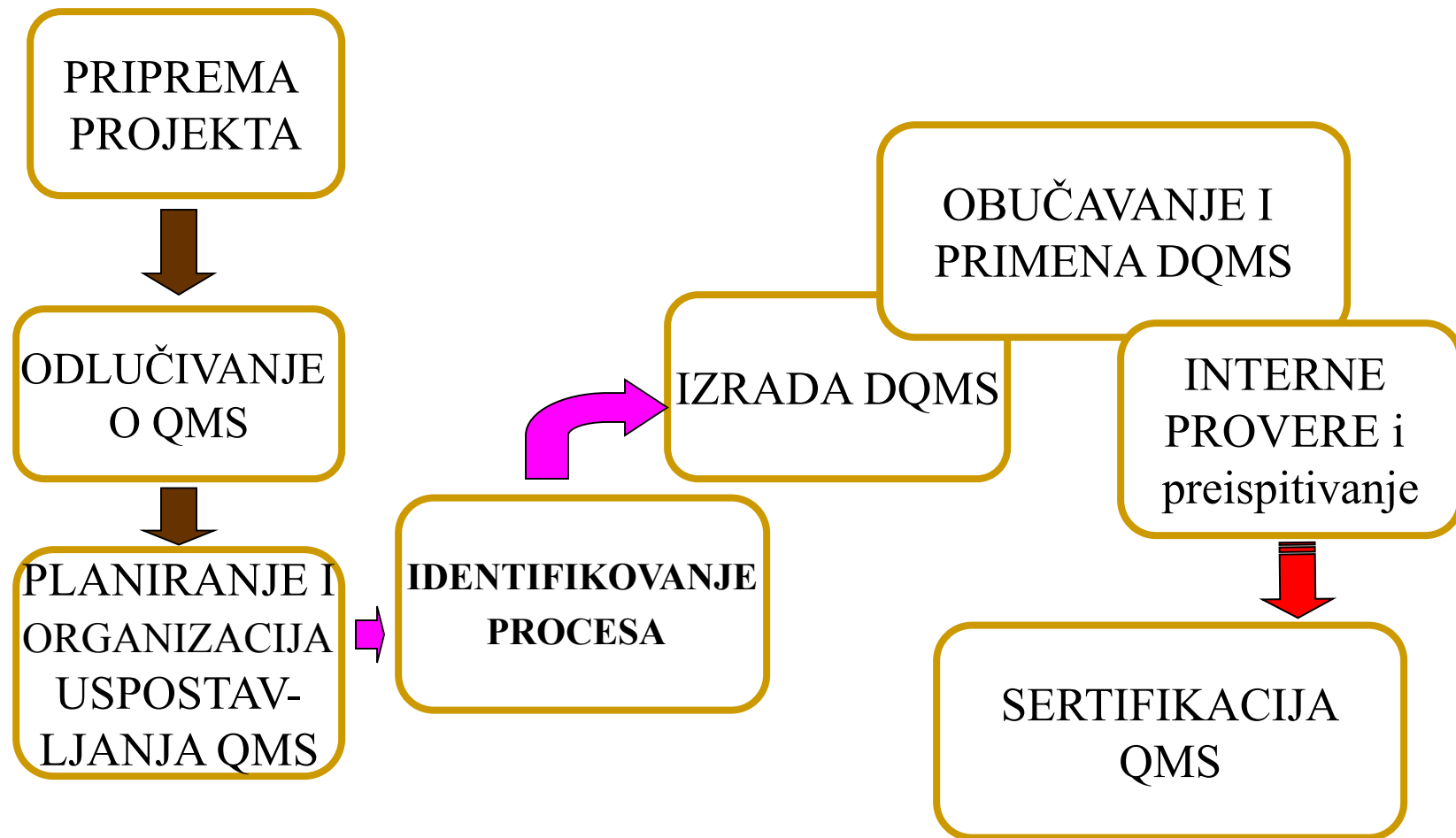
Kragujevac, 2020.



Struktura (Zahtevi QMS – ISO 9001:2015)



Faze Projekta QMS



I - PRIPREMA PROJEKTA

“ KVALITET U PREDUZEĆU JE POSAO BROJ JEDAN ”



- 1. Određivanje koordinatora priprema**
- 2. Analiza svih činilaca koji mogu uticati na uspostavljanje Sistema menadžmenta kvalitetom (QMS) – ISO 9001:2015 (SRPS ISO 9001:2015)**
- 3. Izrada plana finansijskih sredstava za uspostavljanje QMS**
- 4. Izrada i realizacija plana obrazovanja i obučavanja za kvalitet i QMS rukovodilaca i zaposlenih**
- 5. Izrada i realizacija plana informisanja svih zaposlenih o važnosti ispunjenja zahteva korisnika, zainteresovanih strana i propisa**

UTICAJNI ČINIOCI NA QMS

- ☐ Položaj organizacije u okruženju - snaga i slabosti organizacije, pretnje i pogodnosti iz okruženja,
- ☐ Vizija i misija organizacije,
- ☐ Politika i ciljevi organizacije,
- ☐ Strategija organizacije (preduzeća),
- ☐ Raspoloživost dokumenata,
- ☐ Struktura i nivoi zahteva kupaca (tržišta),
- ☐ Kadrovska osposobljenost,
- ☐ Poslovna kultura i klima.

poslovna kultura i klima organizacije

Poslovna (organizacijska) kultura - Tradicije, stavovi, navike, merila, vrednosni sistem, ponašanje

Poslovna klima - Način na koji pripadnici organizacije vide i osećaju poslovnu kulturu



Zadaci rukovodstva:

- **prihvatanje QMS-a kao imperativa**
- **sticanje potrebnih znanja iz oblasti kvaliteta i QMS-a**
- **obučavanje zaposlenih**
- **animiranje i motivisanje saradnika i zaposlenih**
- **informisanje zaposlenih o važnosti ispunjenja zahteva korisnika, zahteva propisa i QMS-a (putem obuke, na sastancima)**

**PRIPREMA
PROJEKTA**

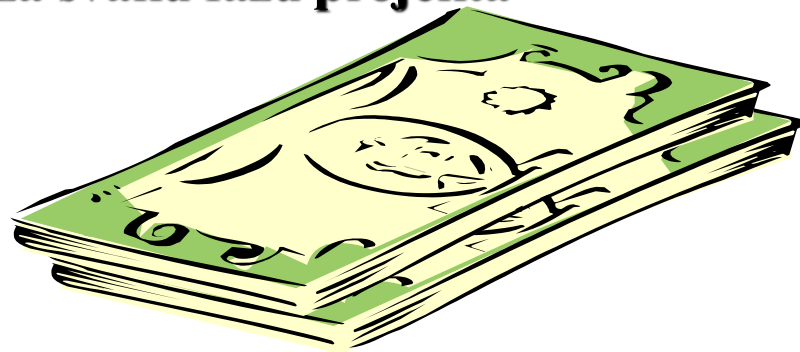
PLAN FINANSIJSKIH SREDSTAVA ZA QMS



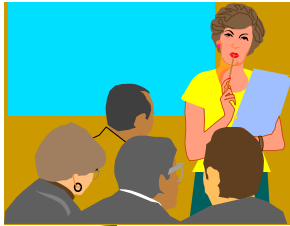
Elementi plana FS:

- ukupno potrebna FS,
 - dinamika trošenja,
 - izvori finansiranja,
 - uslovi angažovanja FS
- za svaki izvor finansiranja.**

**Predračun troškova uraditi
za svaku fazu projekta**



II - ODLUČIVANJE O QMS



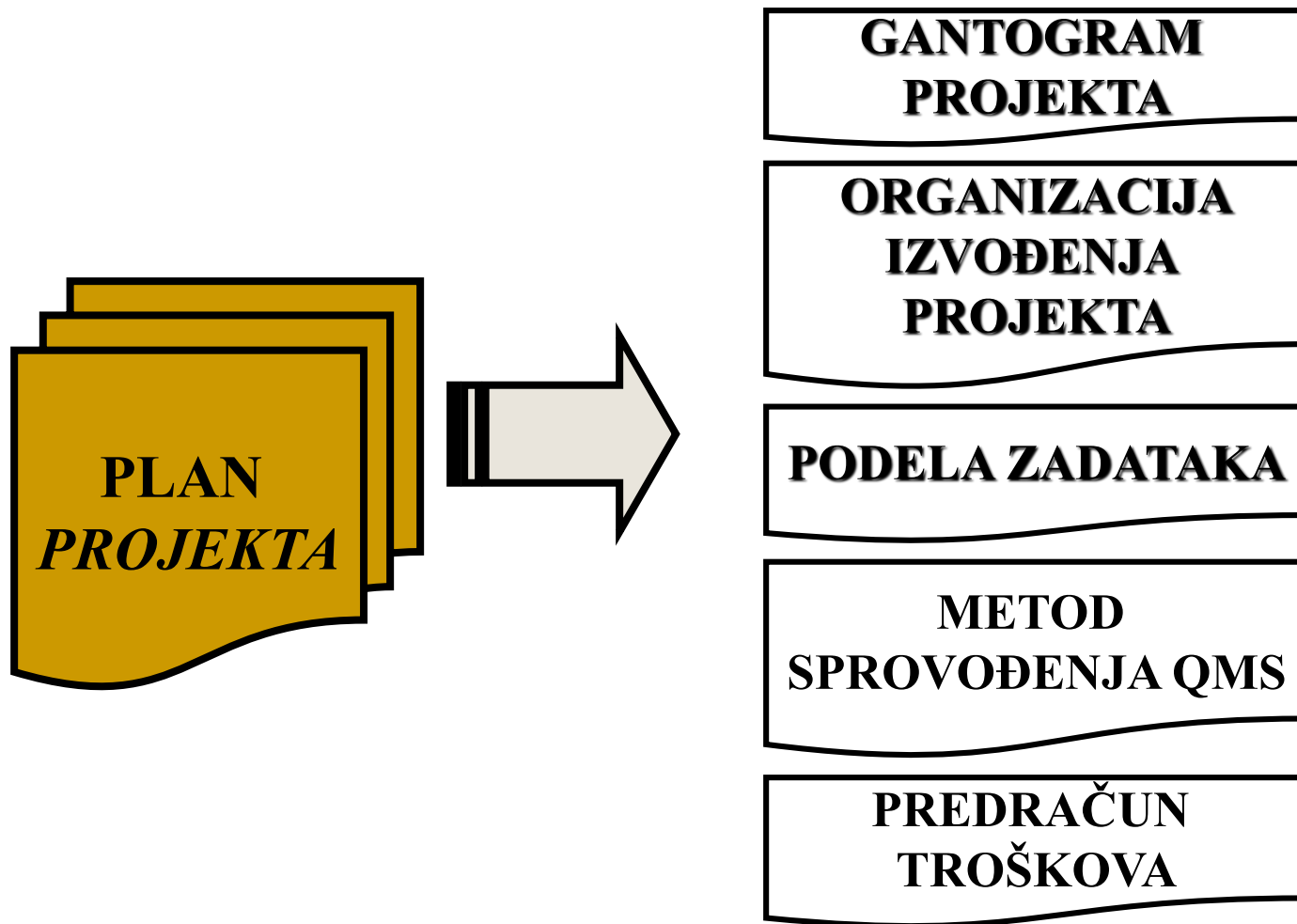
ANALIZA MATERIJALA O PRIPREMAMA ZA USPOSTAVLJANJE QMS



- 1. U organizaciji postoje osnovni preduslovi za uspostavljanje QMS**
- 2. Uspešno je izvršeno informisanje zaposlenih o važnosti ispunjenja zahteva korisnika i neophodnosti QMS-a**
- 3. FS potrebna za uspostavljanje QMS-a su realno predviđena i mogu se obezbediti**
- 4. Sklopljen je Ugovor sa konsultantskom organizacijom (KO)**



III - PLANIRANJE I ORGANIZACIJA USPOSTAVLJANJA QMS



R. br.	Naziv faze (aktivnosti)	Vreme (-)						
		1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	11-12	
1	Priprema projekta							
2	Odlučivanje o QMS-u							
3	Planiranje i organizacija uspostavljanja QMS-a							
4	Identifikovanje procesa							
5	Izrada dokumenta QMS (DQMS-a)							
6	Obučavanje i primena DQMS-a							
7	Interne provere, predlog KM,preispitivanje, postupak pokretanja sertifikacije							
8	Sertifikacija QMS-a							

ORGANI PROJEKTA

ODBOR - Tim za Kvalitet/QMS - Najviši organ upravljanja Projektom

PREDSTAVNIK RUKOVODSTVA ZA KVALITET - Najviše rukovodstvo može da imenuje jednog člana rukovodstva koji, bez obzira na svoje druge odgovornosti, mora preuzeti odgovornost i ovlašćenje, koje obuhvata:

- obezbeđivanje procesa potrebnih za utvrđivanje, primenu i održavanje sistema menadžmenta kvalitetom,
- izveštavanje najvišeg rukovodstva o delotvornosti sistema menadžmenta kvalitetom i o svim potrebama za poboljšanjem i
- osiguravanje stvaranja svesti o zahtevima korisnika, na svim nivoima u organizaciji.

OF (OC) ZADUŽENA ZA KVALITET/QMS, ili administrator QMS TIMOVI (kod većih organizacija)

OBLASTI (PRIMERI)



S1 - Usluge brodovima i plovilima
S2 - Lučko-transportne usluge na kopnu



S1 - Distribucija električne energije
S2 - Pružanje elektrodistributivnih usluga

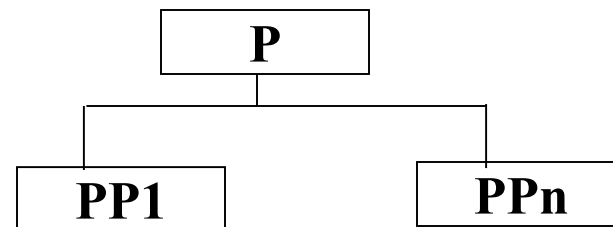


Prevoz robe



Restoranske usluge
Smeštaj
Sport i rekreacija

IV - IDENTIFIKOVANJE PROCESA



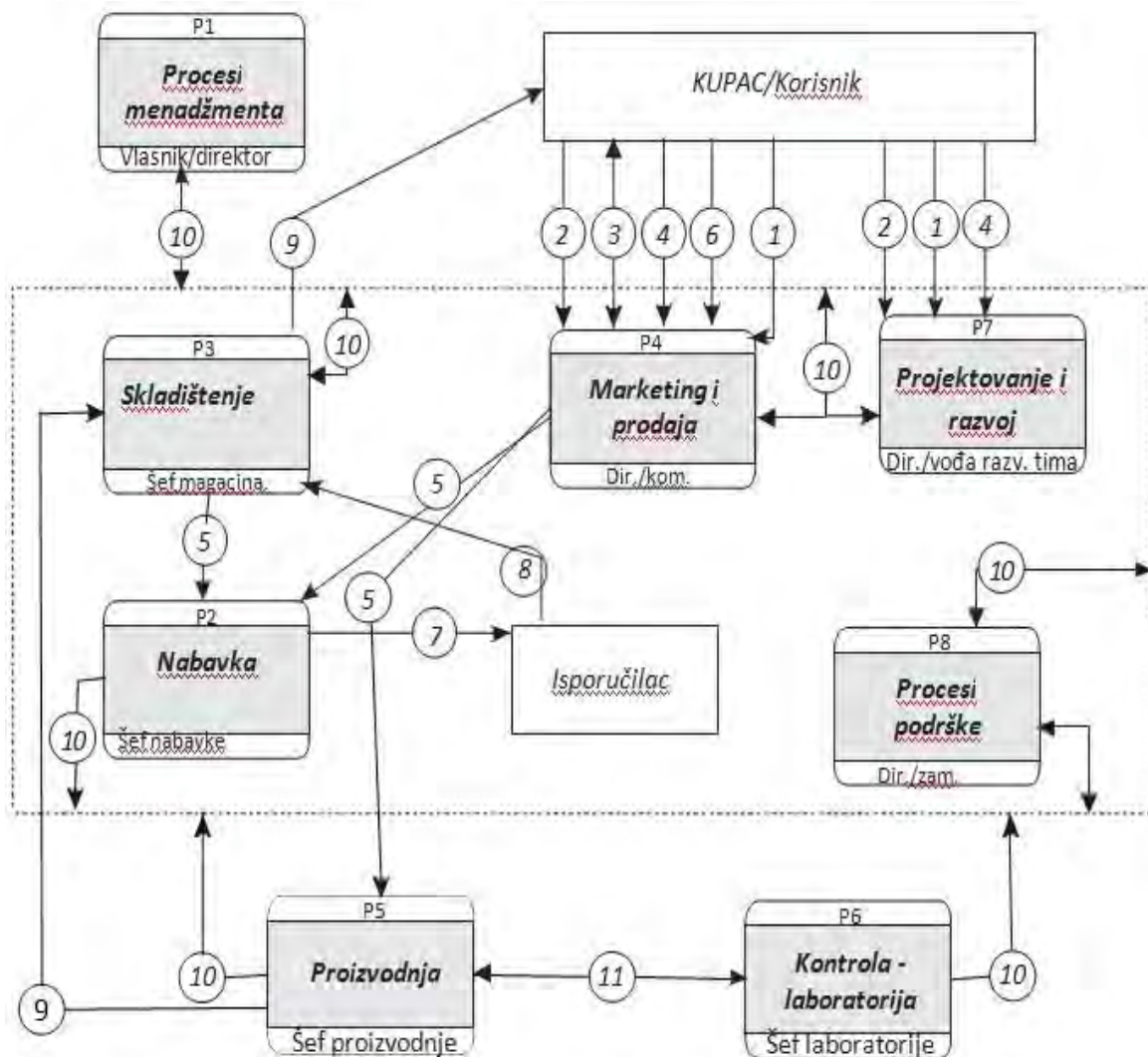
Sa aspekta menadžmenta i davanja nove vrednosti za proizvod procesi se dele **na: menadžment procese, glavne procese i procese podrške.**

MAPIRANJE PROCESA - Postupak identifikacije i uspostavljanja relacija između dekomponovanih procesa

MAPA PROCESA - Grafički prikaz procesa sa prikazanim redosledom odvijanja procesa i veza

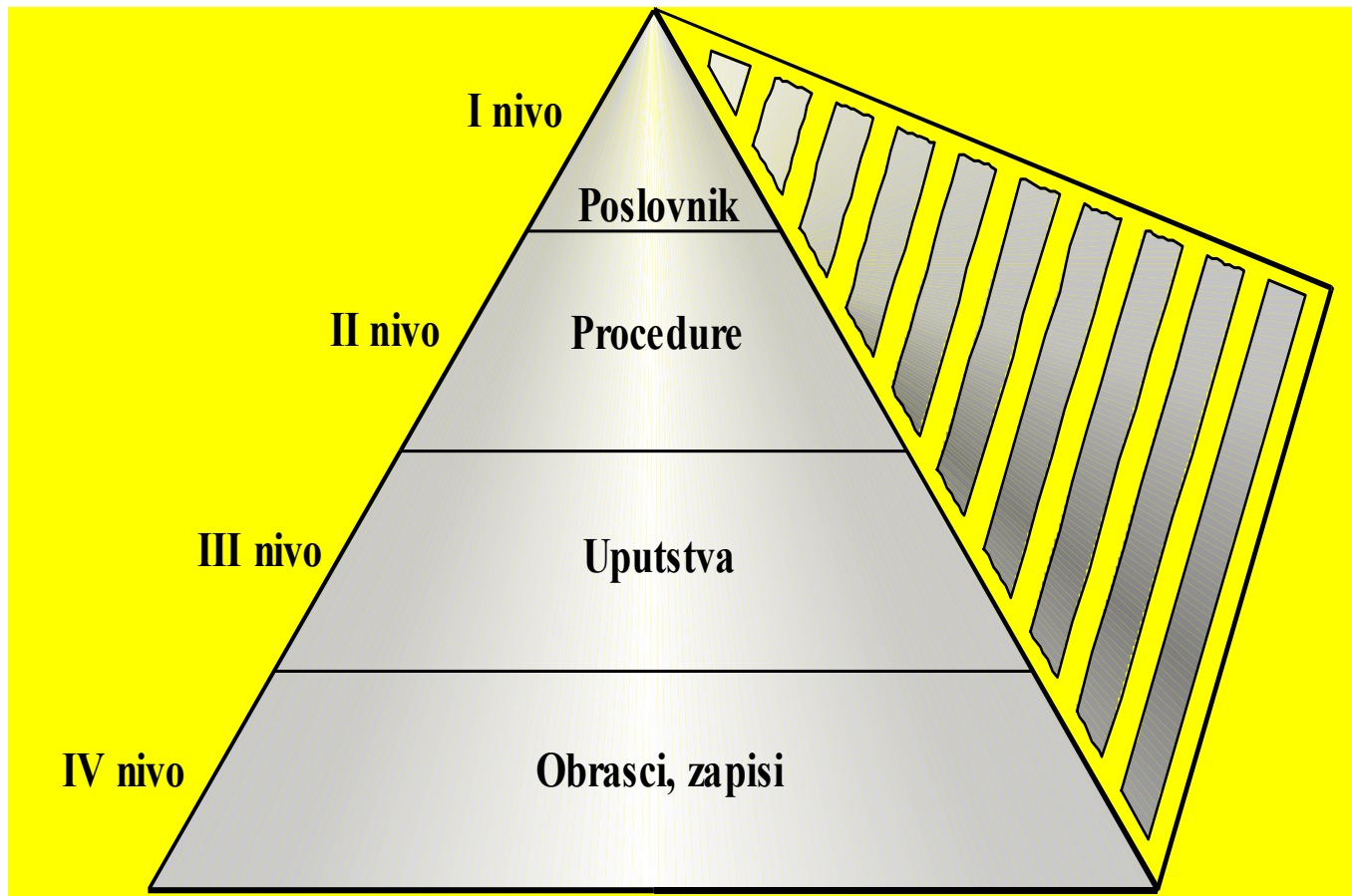
SNIMANJE PROCESA - Utvrđivanje postojećeg stanja procesa

Mapa (mreža) procesa

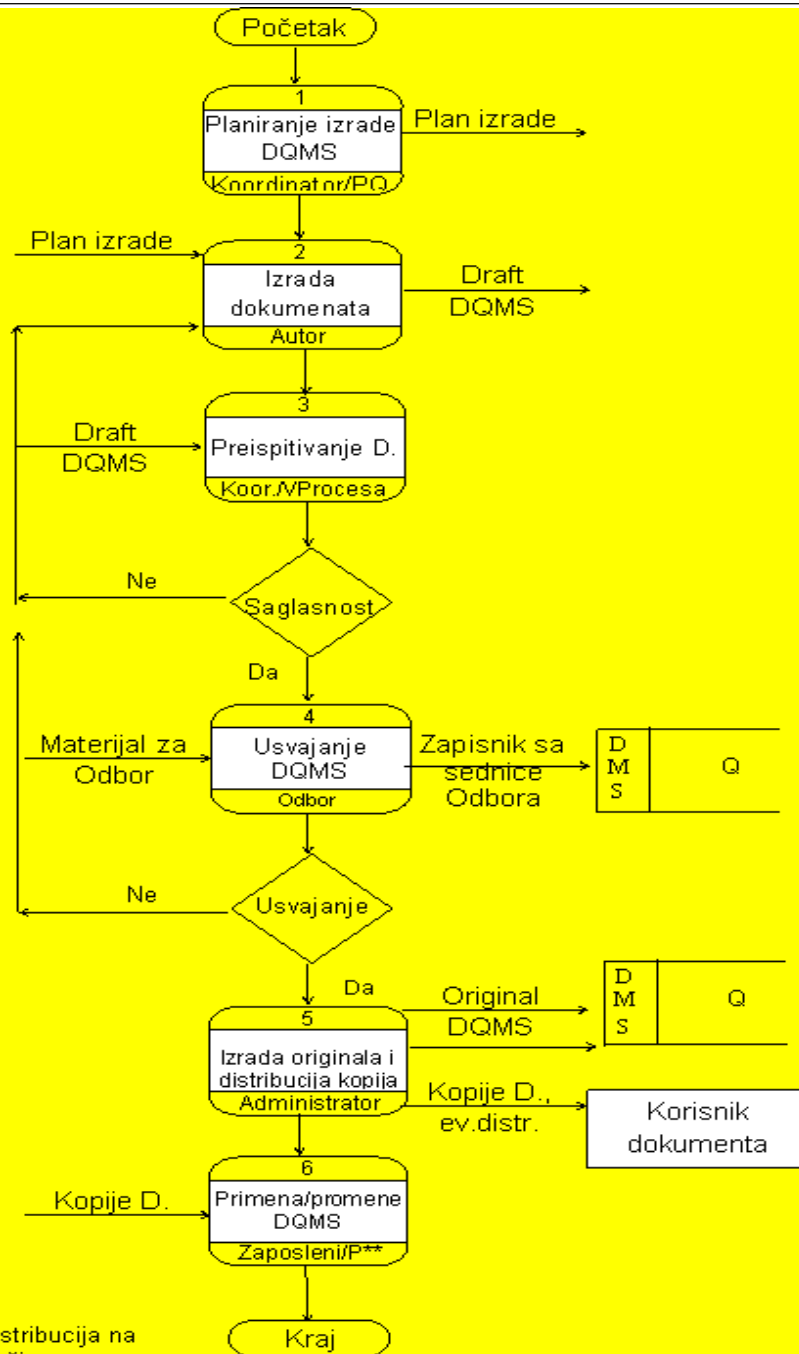


Oz-naka	Naziv proizvoda
1	Informacije sa tržišta
2	Zahtev kupca/porudžbina
3	Ponuda/Ugovor / Predračun
4	Podaci o zadovoljstvu korisnika
5	Specifikacija zahteva za proizvod (prihvaćena ponuda)
6	Reklamacije
7	Upit dobavljaču/porudžbenica
8	Ulazni proizvodi (roba) i prateća dokumentacija
9	Gotovi proizvodi / prateća dokumentacija
10	Planovi, programi, ciljevi, karakteristike procesa i mere unapređenja
11	Kontrola kvaliteta-zapisi

V - IZRADA DOKUMENATA QMS (DQMS)



QP-01



* distribucija na mreži
**Predlagači promena

Sadržaj:

1. Svrha	2
2. Odgovornost za primenu	2
3. Termini, definicije i skraćenice.....	2
4. Opis procesa	2
4.1 Važnije informacije o procesu	2
4.2 Organizacija prevoza	2
4.3 Održavanje i tehnička ispravnost.....	3
4.4 Faze postupka	3
4.5 Dijagram toka	3
4.6 Praćenje i merenje procesa	6
5. Pripadajuća dokumenta	7
5.1 Pripadajući zapisi	7
6. Veza sa drugim dokumentima	7
6.1 Nadređena dokumenta	7
6.2 Vezna dokumenta	7

Kopija: _____		Izradio		Odobrio	
Ime i prezime		Miloš Lojanica		Gordon Volf	
Potpis					
Broj strana: 7		Izdanje:prvo		Datum: 29.02.2016.	
Lista izmena dokumenta					
Broj izmene	Datum izmene	Promenjene strane	Broj izmene	Datum izmene	Promenjene strane

BROJ I OBIM DOKUMENTACIJE

Identifikovani procesi

Složenost procesa

Zahtevi standarda

Postojeće stanje SQ

Veličina organizacije

Osposobljenost osoblja

**1. PREGLED
DOKUMENATA**

**2. PLAN
IZRADE DQMS**



DOKUMENTI

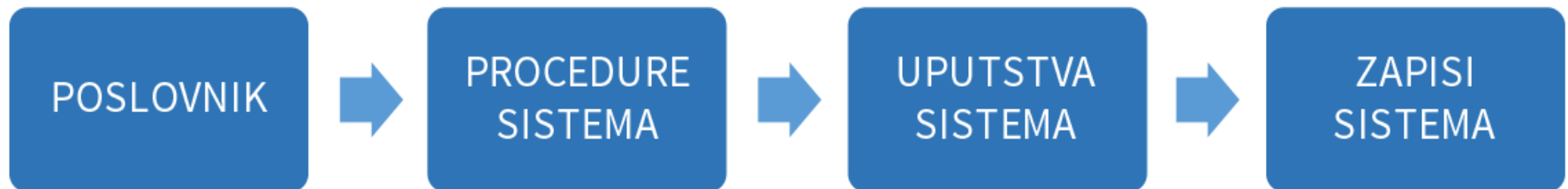
Izrada po procesima ⇒

Usvajanje ⇒

Distribucija ⇒

Obuka ⇒

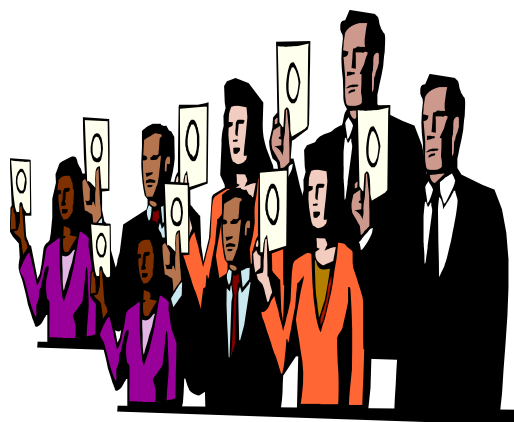
Primena DQMS



Odobravanje i usvajanje DQMS

Izrada: Autor/Tim

Kontrolisanje: Nadležni rukovodilac (NR). NR kontroliše svrsishodnost i harmonizovanost predloga dokumenta, i ako je saglasan na kopiji dokumenta potpisuje rubriku "Kontrolisao", a zatim kopiju vraća OJ za QMS.



Usvajanje dokumenata na sednici Odbora. Tri ishoda:

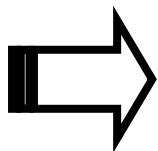
- (1) predlog se prihvata bez primedbi, (2) predlog se prihvata sa primedbama koje treba otkloniti i**
- (3) predlog se ne prihvata i vraća na ponovni postupak.**

logo		Registar dokumenata		Arhivira: ADM	
Tip dokumenta: Procedure IP					
R. b.	Oznaka dokumenta	Naziv dokumenta	Datum registrovanja-objavljivanja	Datum izdavanja / promene	Status*
1	IP.01	Upravljanje dokumentima i zapisima			
2	IP.02	Nabavka (i skladištenje)			
3	IP.03	Marketing i prodaja			
4.	IP.04	Proizvodnja			
5.	IP.05	Procesi podrške			
6.	IP.06	Inteme provere			
7.	IP.07	Upravljanje neusaglašenostima, korektivne i preventivne mere			
8.	IP.08	Identifikacija opasnosti, procena rizika i postavljanje ciljeva i programa			
9.	IP.09	Istraživanje incidenata i povrede na radu			
10.	IP.10	Pripravnost za reagovanje u vanrednim situacijama i reagovanje na njih			
11.	IP.11	Praćenje i merenje			
12.	IP.12				
Napomena:					
* I - izrada, U - usvojen, O - objavljen,P ____ Probna primena - _____ , _____					
Podatke uneo		Ime i prezime	Potpis	Datum	
		NN		xx.xx.xxxx.	

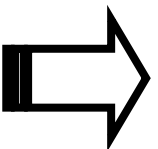
I
Z
R
A
D
A

O
R
I
G
I
N
A
L
A

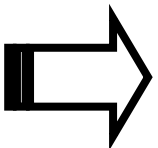
D
Q
M
S



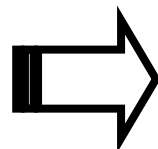
Definisanje distribucione liste (liste korisnika)



Popunjavanja podataka o dokumentima i distribuciji



**Printanje dokumenta QMS
(na laserskom printeru)**



**Potpisivanje DQMS (izradio -
autor/kontrolisao - NR/odobrio - direktor)**

logo		Evidencija distribucije dokumenata		Arhivira: ADM	
☐ Novi dokument		☐ Novo izdanje		☐ Izmena	
Dokument:					
Broj izdanja	Datum izdanja	Broj strana	Broj izmene	Datum izmene	Promenjene strane
Podaci o distribuciji dokumenta					
RB kopije	Ime i prezime primaoca	Funkcija primaoca	Datum	Potpis	Napomena
Podatke uneo	Ime i prezime		Potpis		Datum
	NN1				xx.xx.xxxx.
Odobrio	Ime i prezime		Potpis		Datum
	NN2				xx.xx.xxxx.

VRSTE DISTRIBUCIJA

```
graph TD; A[VRSTE DISTRIBUCIJA] --> B[Redovna distribucija kopija DQMS]; A --> C[Naknadna distribucija kopija DQMS]; A --> D[Distribucija Kopija dokumenata eksternim korisnicima]; E([Vrste kopija]) <--> F[Kontrolisana kopija]; E <--> G[Nekontrolisana kopija];
```

**Redovna
distribucija
kopija
DQMS**

**Naknadna
distribucija
kopija
DQMS**

**Distribucija
Kopija
dokumenata
eksternim
korisnicima**

Vrste kopija

Kontrolisana kopija



Nekontrolisana kopija

	Predlog za poboljšanje dokumenata IMS-a	Arhivira: IMS
---	--	-------------------------

Naziv procedure/uputstva:	
Oznaka procedure/uputstva:	

Izdanje:	Izmena:	Strana broj:

Predlog:

--

Datum:	Organizaciona jedinica:	Predlagač:

Rukovodilac organizacione jedinice:

Mišljenje Predstavnik rukovodstva:

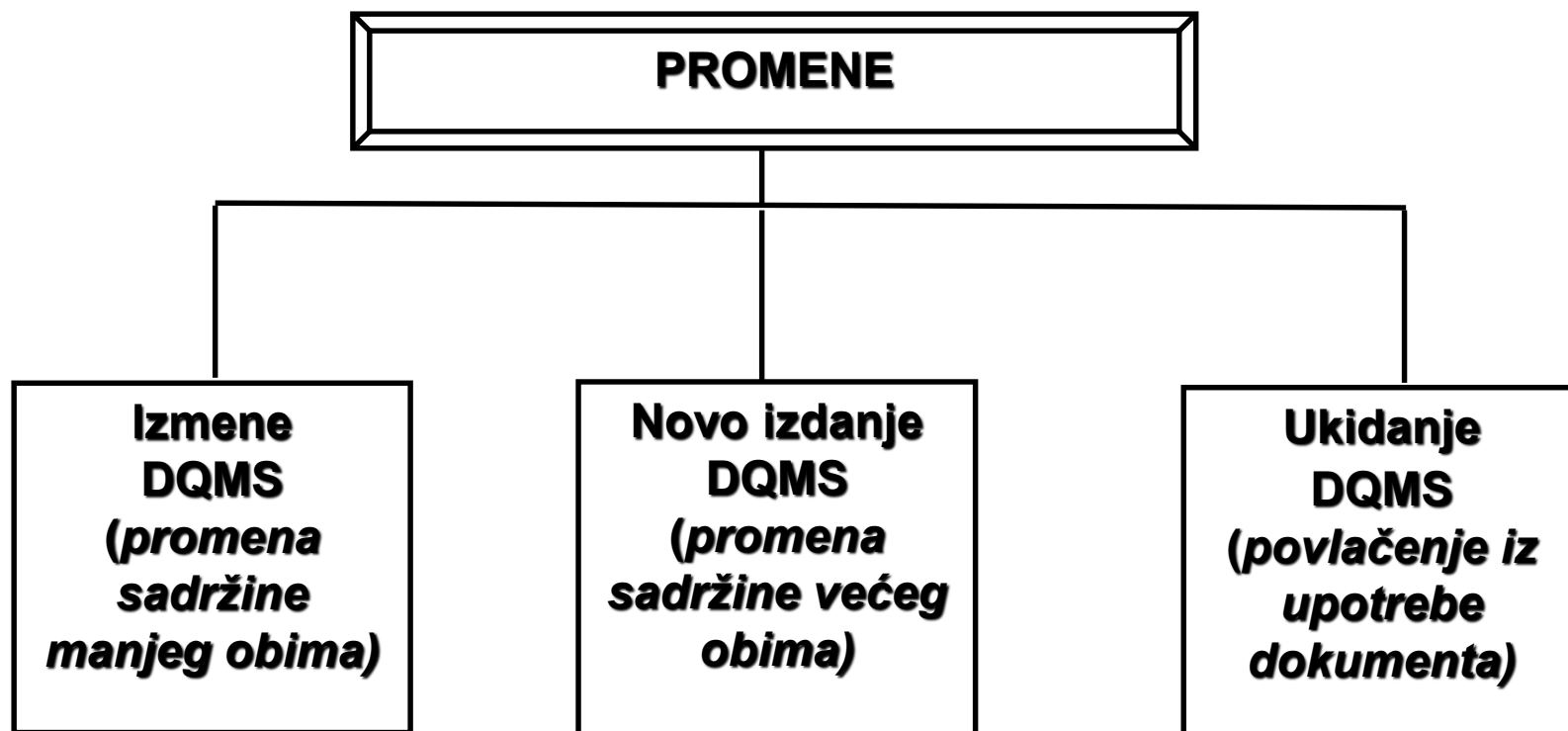
Saglasan:		Nije saglasan:	
------------------	--	-----------------------	--

Obrazloženje:

--

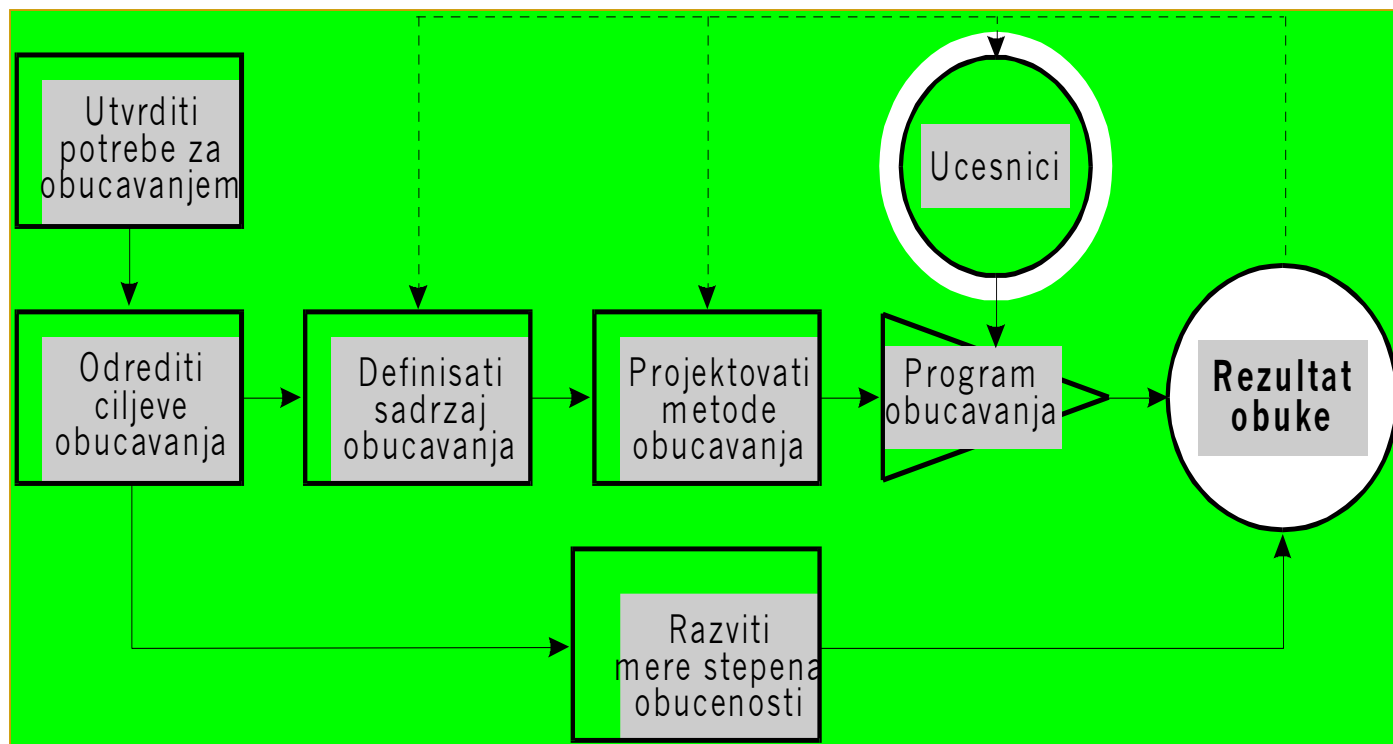
Datum:	Potpis:

Promene dokumenata



Predlog za promenu može dati: svaka organizacijska jedinica ili pojedinac, kao i predstavnici zainteresovanih strana.

VI - OBUČAVANJE I PRIMENA QMS (DQMS)



OBUKA ZA PRIMENU DQMS - PRAVILA

KVALITET POČINJE I ZAVRŠAVA SA OBRAZOVANJEM

- 1. Obuka se realizuje do 15 dana nakon distribucije DQMS**
- 2. Obuci prisustvuju korisnici dokumenta**
- 3. Predavači - autori dokumenta/vlasnici procesa**
- 4. Za novozaposlene i zaposlene koji se preraspoređuju na druga radna mesta, organizuje se nova obuka**
- 5. Primena DQMS započinje odmah nakon održane obuke**
- 6. Provera znanja vrši se u periodu od mesec dana od održane obuke**
- 7. Funkcija kadrova (lice odgovorno za ove poslove) je u obavezi da vodi zapisnike/evidenciju**



PRIMENA DQMS

USLOVI ZA PRIMENU DQMS:

- RASPOLOŽIVOST DOKUMENTIMA**
- ODRŽANA OBUKA**
- OBEZBEĐENOST OBRASCIMA I DRUGIM RESURSIMA**

**RADI KAO ŠTO JE NAPISANO,
ZAPIŠI ŠTA SI URADIO**

VII - INTERNE PROVERE QMS (IP)

PRIMENA

IP

GENERALNA IP

Načelno se razlikuju:

- **provera preko prve strane (interna provera)**
- **provera preko druge strane (provera isporučilaca)**
- **provera preko treće strane (od strane sertifikacionog tela).**

Postoje sledeći tipovi internih provera QMS:

- 1. Redovna (periodična) interna provera i**
- 2. Vanredna interna provera.**

Postupak interne provere QMS obuhvata sledeće faze:

- Planiranje provere,
- Iniciranje provere,
- Početni pregled dokumenata,
- Priprema za proveru na licu mesta,
- Aktivnosti provere na licu mesta,
- Izveštavanje o proveru i
- Kompletiranje provere.

Preispitivanje

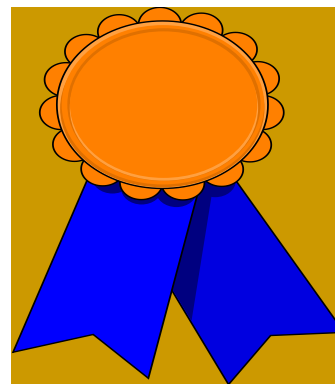
VIII - SERTIFIKACIJA QMS





SERTIFIKACIJA - POSTUPAK

- 1. Dostavljanje prijave/popunjavanje upitnika i dostava Poslovnika (QM) i/ili drugih dokumenata**
- 2. Usaglašavanje termina i programa**
- 3. Informisanje zaposlenih**
- 4. Operativna priprema**
- 5. I faza sertifikacije**
- 6. II - Sprovođenje ocenjivanja**
- 7. Završni sastanak**
- 8. Korektivne mere**
- 9. Izdavanje sertifikata**

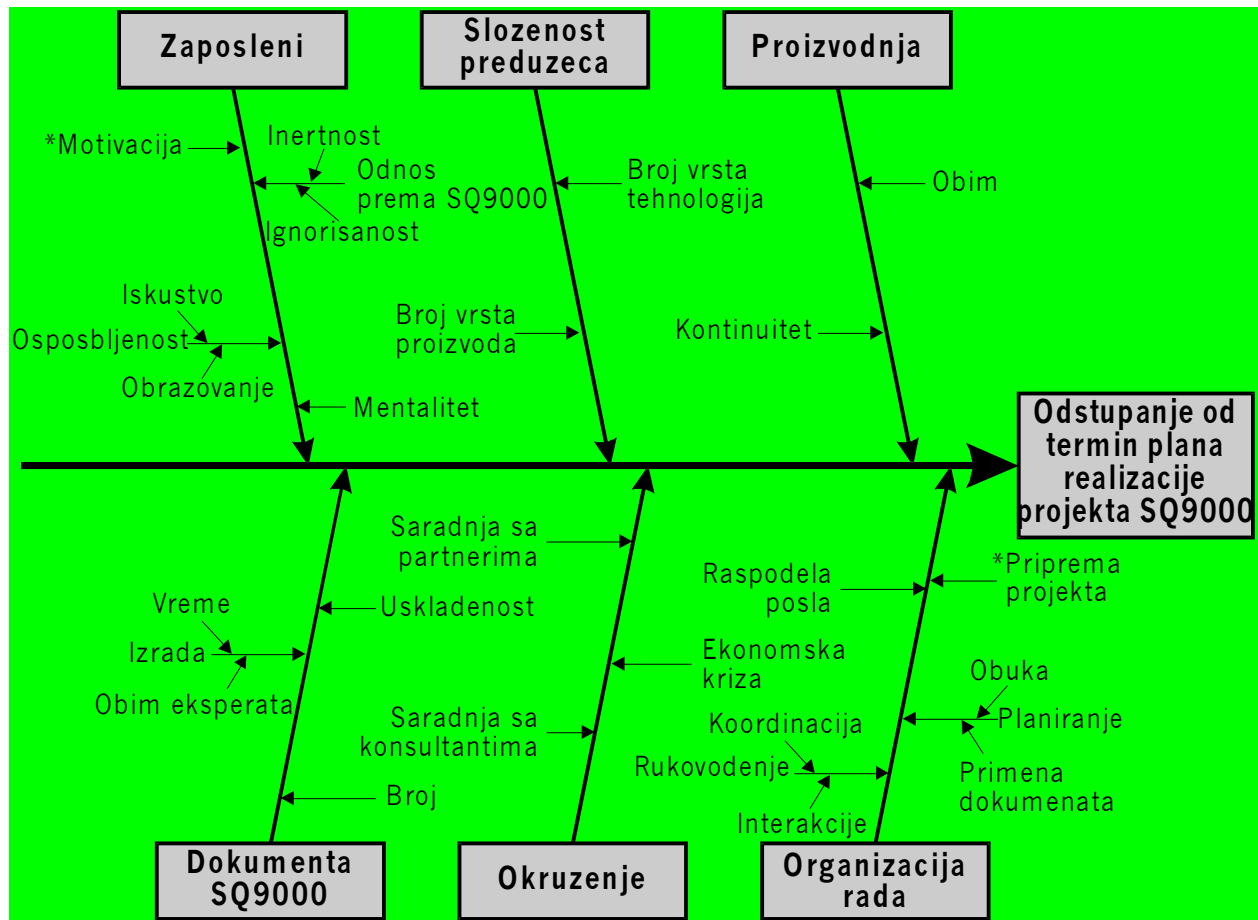




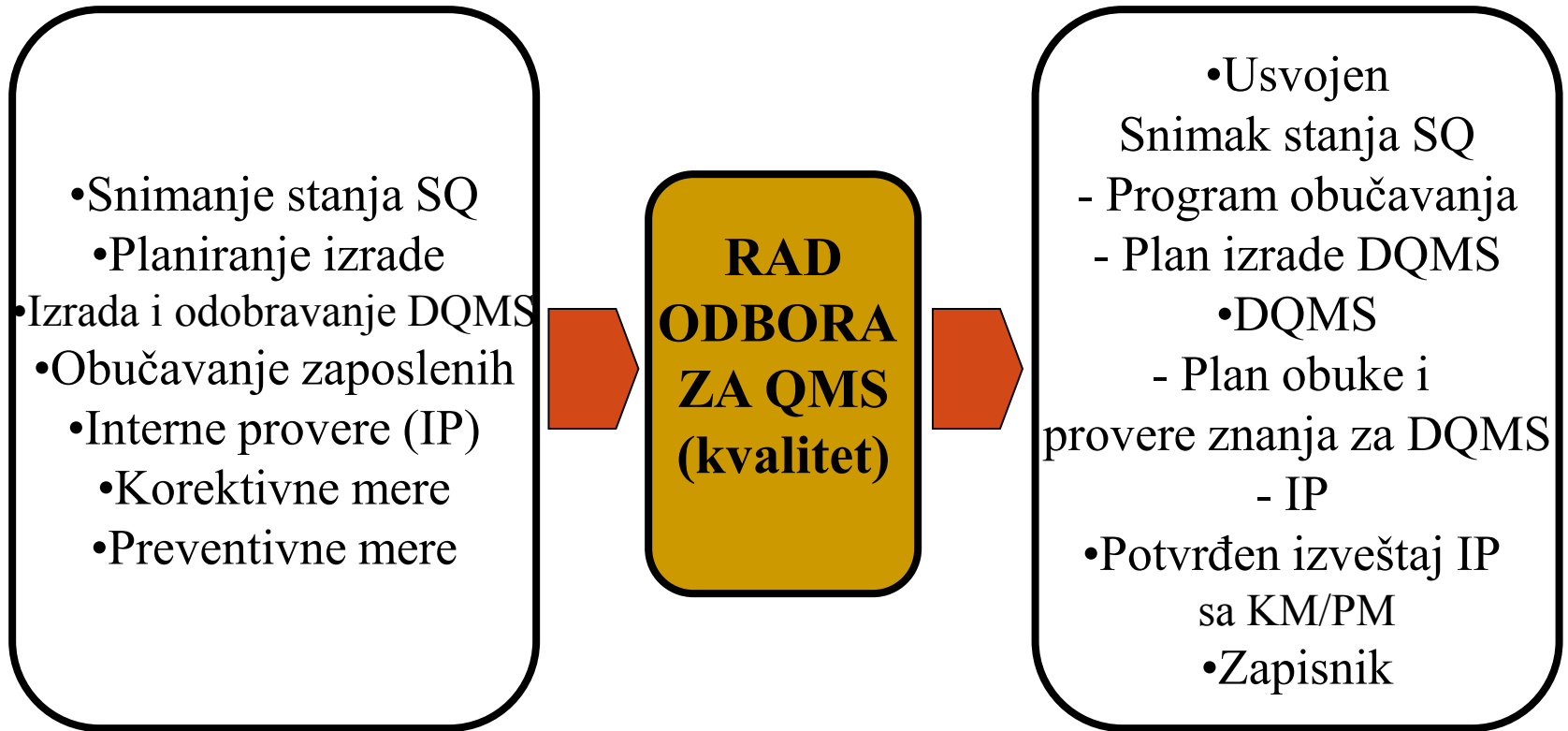
■ **sertifikat
važi 3 godine**



FAKTORI REALIZACIJE PROJEKTA

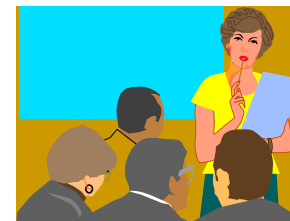


RAD ODBORA ZA QMS



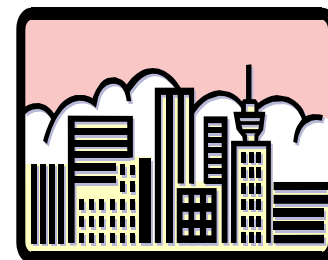
SASTAV ODBORA ZA QMS

Najviši rukovodioci organizacije



Sastav Odbora za QMS

- Direktor, predsednik Odbora**
- Predstavnik rukovodstva za kvalitet, zamenik predsednika**
- Članovi, rukovodioci: marketinga, prodaje, pripreme, nabavke, operative, kontrole kvaliteta, održavanja, ekonomike .**
- Sekretar Odbora.**



ZADACI ODBORA ZA QMS: 1. ORGANIZUJE IZRADU PLANA IZRADJE DQMS, 2. USVAJA PLAN (1) I KONTROLIŠE REALIZACIJU, 3. RAZMATRA I USVAJA PREDLOGE DQMS, 4. ORGANIZUJE IZRADU I USVAJA PLAN OBUKE, 5. KONTROLIŠE SPROVOĐENJE KOREKTIVNIH I PREVENTIVNIH MERA, 6. UTIČE DA SE STVORI POGODAN SISTEM MOTIVACIJA, 7. UPRAVLJA PROCESOM UKLJUČIVANJA KONSULTANTA, 8. ORGANIZUJE POSTUPAK SERTIFIKACIJE QMS i dr.

DNEVNI RED SEDNICA ODBORA ZA QMS

- 1. ANALIZA IZVRŠENJA ZADUŽENJA SA PRETHODNIH SEDNICA ODBORA**
- 2. USVAJANJE NOVIH DQMS**
- 3. OBUČAVANJA ČLANOVA ORGANIZACIJE ZA QMS**
- 4. ANALIZA IZVRŠENJA PROVERA QMS I KOREKTIVNIH I PREVENTIVNIH MERA**
- 5. ANALIZA PODATAKA PROCESA I CILJEVA**
- 6. AKTUELNI PROBLEMI U IZGRADNJI I PRIMENI QMS**
- 7. PREDLOZI ZA UNAPREĐENJA QMS**
- 8. RAZNO**