



Pełnomocnik System Zarządzania Jakością.

Konferencja

ISO – Rzeszów 2008r

Tytuł:

Pełnomocnik kierownictwa ds.
Systemu Zarządzania Jakością –
wymagania normy
ISO 9001 a rzeczywistość.

Przygotował Grzegorz Dobrakowski

Pełnomocnik System Zarządzania Jakością.



- Jak jest wymaganie normy?
- Jak jest w rzeczywistości?

Pełnomocnik System Zarządzania Jakością.



Kto czuwa nad systemem zarządzania jakością ?

Wg normy ISO 9001 pkt. 5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa.

Najwyższe kierownictwo powinno wyznaczyć członka kierownictwa, który niezależnie od innej odpowiedzialności, powinien mieć odpowiedzialność i uprawnienia, które obejmują:

- a) zapewnienie, że procesy potrzebne w systemie zarządzania jakością są ustanowione, wdrożone i utrzymywane ,
- b) przedstawianie najwyższemu kierownictwu sprawozdań dotyczących funkcjonowania systemu zarządzania jakością i wszelkich potrzeb związanych z doskonaleniem,
- c) zapewnienie upowszechniania w całej organizacji świadomości dotyczącej wymagań klienta.

Uwaga: w projekcie nowego wydania normy ISO 9001: 2008, wprowadzono wymóg, żeby Pełnomocnik był członkiem kierownictwa (nie osoba z zewnątrz).

Pkt. 5.5.2 Przedstawiciel kierownictwa.

Najwyższe kierownictwo powinno wyznaczyć (ze swojego grona przedstawiciel) członka kierownictwa.

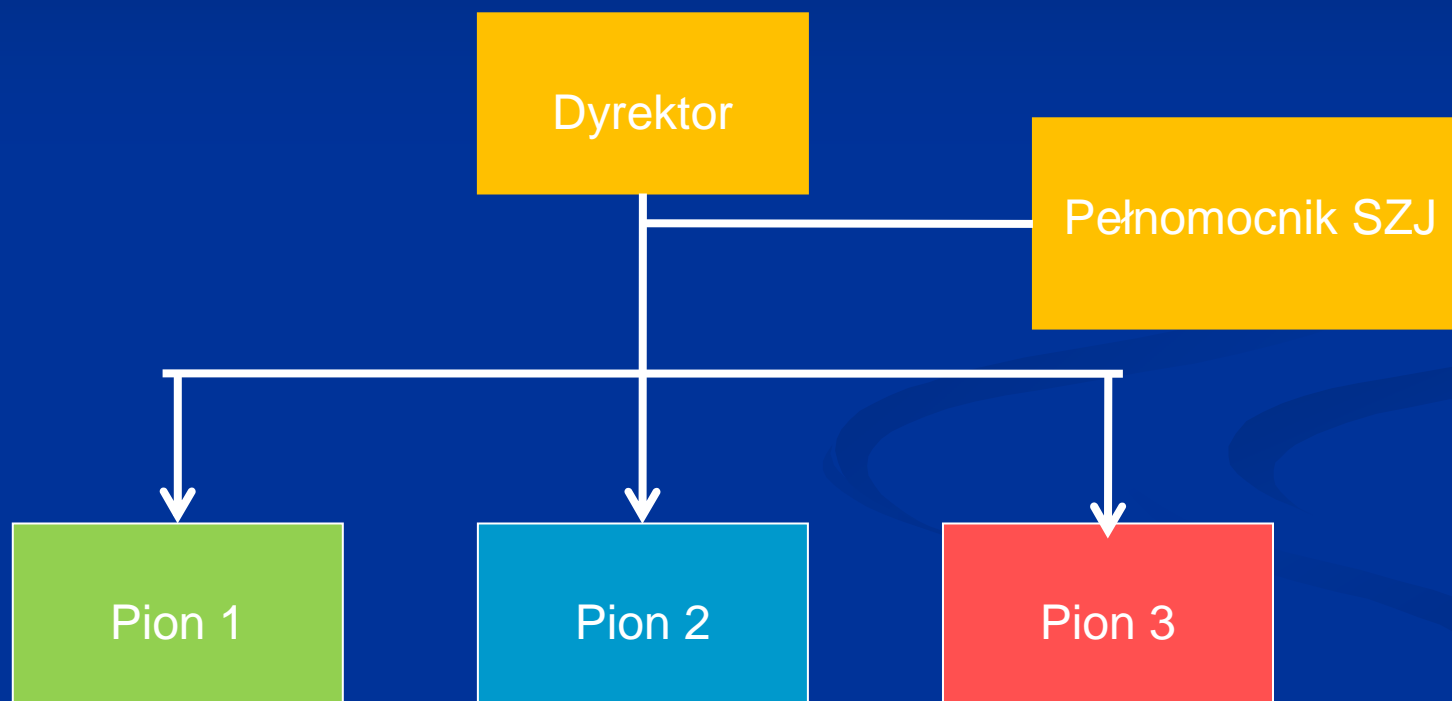
dlatego, że !

- wymaga tego norma,

więc !

- musi zajmować kierownicze stanowisko,
- musi posiadać stosowne uprawnienia i odpowiedzialność w zakresie systemu.

Pełnomocnik w hierarchii organizacji.

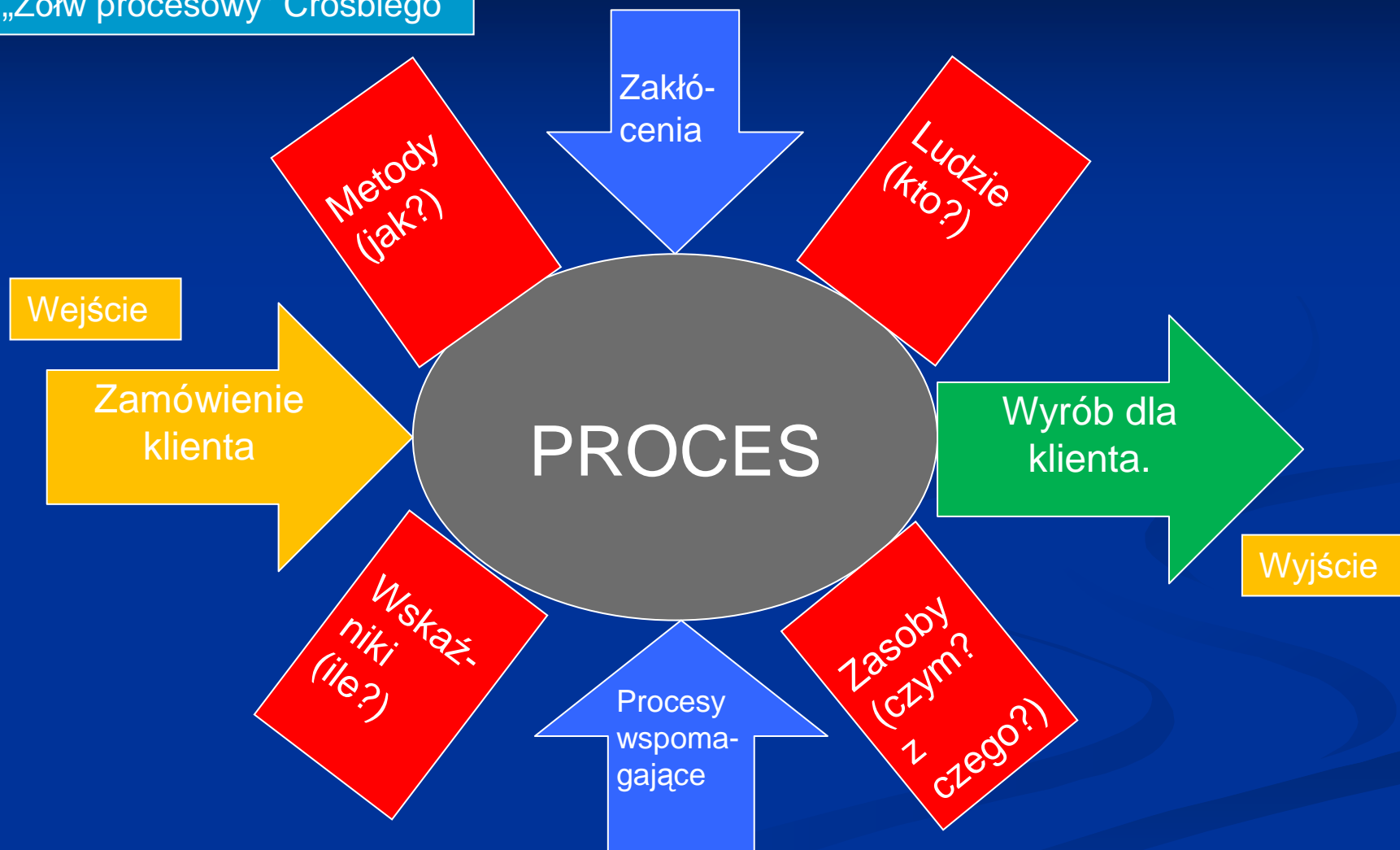


Kilka podstawowych cech Pełnomocnika.

- autentyczna chęć,
- przekonanie o potrzebie wdrożenia systemu,
- dobrze zna organizację we wszystkich jej obszarach,
- w pełni identyfikująca się z organizacją i jej celami,
- ma predyspozycje do kierowania zespołem pracowników,
- posiada umiejętność organizowania im pracy,
- dysponuje wiedzą teoretyczną o zarządzaniu,
- posiadać wieloletnim doświadczenie,
- komunikatywna,
- potrafiąca rozwiązywać konflikty,
- chętna do uczenia się i do uczenia innych,
- determinacja w działaniu.

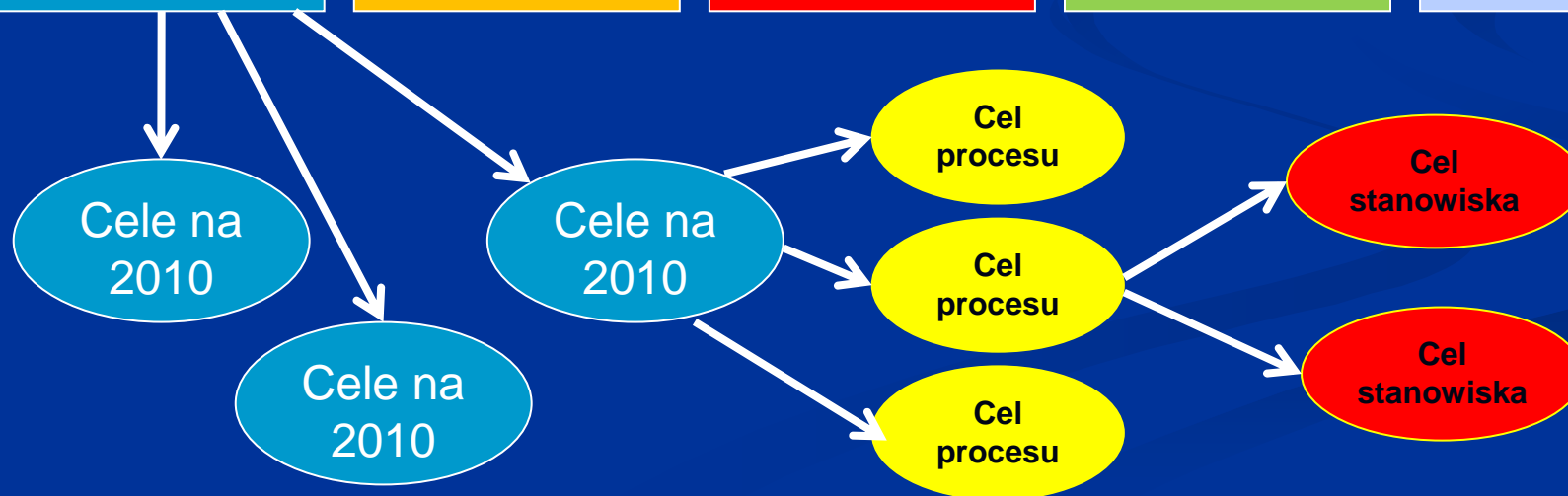
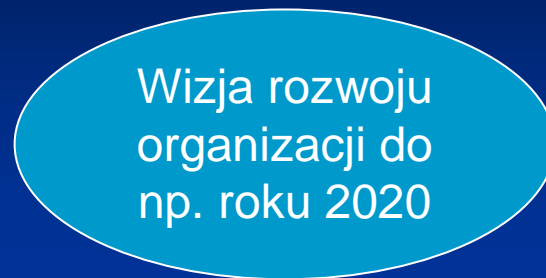
SZJ - Podejście procesowe.

„Żółw procesowy” Crosbiego



SZJ - Podejście procesowe.

Cele organizacji:





Pełnomocnik System Zarządzania Jakością jako Koordynator systemu.





Pełnomocnik System Zarządzania Jakością –
pracownik z „łapanki”.

RZECZYWISTOŚĆ



Pełnomocnik System Zarządzania Jakością – pracownik z „łapanki”.

Jak to jest w rzeczywistości !

- przymuszony nakazem szefa firmy,
- nie jest członkiem najwyższego kierownictwa,
- pozornie zachęcony „jakąś bliżej nieokreśloną nagrodą”,
- nieprzygotowany teoretycznie,
- mający ograniczoną wiedzę o firmie,
- bez uprawnień, ale za to z odpowiedzialnością za system,
- nieprzekonany co do słuszności wdrożenia systemu,
- nie posiada predyspozycji do kierowanie personelem,
- nie umie radzić sobie w konfliktowych sytuacjach,
- często robi „wszystko za wszystkich” w systemie,
- itd.....

Pełnomocnik System Zarządzania Jakością – pracownik z „łapanki”.



- Pełnomocnik –
człowiek orkiestra!



Pełnomocnik System Zarządzania Jakością.

Zakres obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności dla
Pełnomocnika Dyrektora ds. Systemu Zarządzania.

1. Nazwa stanowiska:

Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania.

2. Podległość □ służbowa:

Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania bezpośrednio podlega Dyrektorowi.

3. Zastępstwo podczas nieobecności:

Pełnomocnika, w zakresie wykonywania jego obowiązków zastępuje specjalista ds. zarządzania.



Pełnomocnik System Zarządzania Jakością.

4. Obowiązki:

- ❑ Reprezentowanie Dyrektora Naczelnego oraz firmę w sprawach związanych z systemem zarządzania przed wszystkimi zainteresowanymi stronami.
- ❑ Upowszechnianie w całej organizacji świadomości dotyczącej wymagań klienta.
- ❑ Koordynacja i nadzór merytoryczny nad realizowanymi działaniami w systemie zarządzania, związanymi z:
 - ✓ realizacją programu i harmonogramu wdrożenia,
 - ✓ opracowaniem dokumentacji systemu i jej późniejszą aktualizacją, emisją, archiwizowaniem i wycofaniem,
 - ✓ udostępnianiem dokumentów na zewnątrz,
 - ✓ doskonaleniem systemu zarządzania,
 - ✓ oceną efektów podejmowanych działań i ewentualną ich korektą,a wykonywanymi przez:
 - ❖ wewnętrzne zespoły robocze,
 - ❖ właścicieli procesów,
 - ❖ pracowników biorących udział w realizacji poszczególnych działań,
 - ❖ firmy doradcze i konsultantów zewnętrznych
 - ❖ oraz inne zainteresowane strony organizacji, w tym i kierownictwo.



Pełnomocnik System Zarządzania Jakością.

4. Obowiązki:

- ❑ Opracowanie programów auditów wewnętrznych i nadzór nad ich realizacją.
- ❑ Organizowanie przeprowadzenia auditów pozaplanowych.
- ❑ Koordynacja pracy auditorów.
- ❑ Nadzór i koordynacja nad realizacją wniosków dotyczących podjęcia działań:
 - ❖ zapobiegawczych,
 - ❖ doskonalących,
 - ❖ korygujących,
 - ❖ w zakresie propozycji innych zmian w procesach i dokumentacji systemu.
- ❑ Organizowanie przeglądu systemów przez Kierownictwo
- ❑ Zbieranie danych i informacji na przegląd oraz nadzór i koordynacja nad realizacją ustalonych w wyniku przeglądu działań.



Pełnomocnik System Zarządzania Jakością.

4. *Obowiązki:*

- ❑ Okresowe przedstawianie Dyrektorowi sprawozdań dotyczących:
 - funkcjonowania systemów,
 - napotkanych trudności w realizacji poszczególnych działań.
- ❑ Zgłaszanie potrzeb w zakresie doskonalenia systemu zarządzania.
- ❑ Prowadzenie uzgodnień z jednostką certyfikującą i innymi jednostkami zewnętrznymi - firmami konsultingowymi i szkoleniowymi w zakresie związanym z systemem zarządzania.
- ❑ Organizowanie szkoleń wewnętrznych nt. systemu zarządzania dla nowo zatrudnionych pracowników.
- ❑ Realizacja innych zadań związanych z systemem zarządzania zleconych przez Dyrektora.



Pełnomocnik System Zarządzania Jakością.

5. Uprawnienia, do:

- Reprezentowanie Dyrektora w sprawach związanych z systemem zarządzania przed wszystkimi zainteresowanymi stronami.
- Zlecenie i koordynacja działań wszystkim zainteresowanym stronom w organizacji w zakresie związanym z systemem zarządzania poza Dyrektorem i egzekwowanie ich realizacji.
- Kontaktów, doboru i kierowania pracami zewnętrznych firm doradczych i konsultantów, oraz organizacji certyfikujących i innych zainteresowanych stron w zakresie niezbędnym dla potrzeb związanych z utrzymaniem i doskonaleniem systemu zarządzania.
- Egzekwowanie od właścicieli procesów i innych pracowników firmy realizacji działań zmierzających do współpracy przy wdrażanych systemach, ich utrzymaniu i doskonaleniu.
- Uczestniczenia w pracach (i możliwości wpływu) przy ustalaniu celów i mierników dla poszczególnych procesów systemu.



Pełnomocnik System Zarządzania Jakością.

5. Uprawnienia, do:

- Oceny efektywności podejmowanych przez wszystkie zainteresowane strony działań w zakresie systemu zarządzania oraz ewentualnej ich korekty i modyfikacji.
- Oceny jakości wykonania zleczanych zadań i opracowań.
- Zlecenia przeprowadzenia auditów, czynnego udziału w auditach.
- Oceniania pracy auditorów.
- Organizowania przeglądu systemu zarządzania przez kierownictwo, czynnego w nim udziału i egzekwowania od osób odpowiedzialnych realizacji ustalonych na nim działań i programów doskonalenia systemu.
- Podejmowanie decyzji związanych z opracowaniem, opiniowaniem, emisją i wycofaniem dokumentów systemu zarządzania oraz ich udostępniania na zewnątrz.
- Dostępu, otrzymywania, zbierania i korzystania z wszelkich informacji - dotyczących aktualnej sytuacji ekonomicznej, realizacji obecnych i planowanych przedsięwzięć, realizacji szkoleń - w zakresie niezbędnych do wykonywania wyżej wymienionych obowiązków, a w szczególności do egzekwowania od właścicieli procesów i innych stron odpowiednich informacji w tym zakresie.



Pełnomocnik System Zarządzania Jakością.

5. Uprawnienia, do:

- Występowanie do Dyrektora z wnioskami celem podjęcia działań podnoszących sprawność i efektywność organizacji oraz eliminujących wszelkie marnotrawstwo.
- Występowanie do Dyrektora z wnioskami o premiowanie pracowników szczególnie zaangażowanych w prace wdrożeniowe i doskonalące system zarządzania, jak również kierowanie wniosków o wyciągnięcie konsekwencji służbowych wobec osób nie realizujących wyznaczonych zadań.
- Uczestniczenia w naradach kierownictwa organizacji, na których są omawiane i podejmowane decyzje w sprawach systemu zarządzania.
- Prowadzenia korespondencji w sprawach związanych z realizacją obowiązków.
- Opiniowanie wniosków dotyczących zmian w strukturze organizacyjnej.
- Gospodarowanie środkami przydzielonymi przez Dyrektora na utrzymanie i doskonalenia systemu zarządzania.



Pełnomocnik System Zarządzania Jakością.

6. Odpowiedzialność□, za:

- Prawidłowe realizowanie obowiązków.
- Przestrzeganie regulaminu pracy i zarządzeń Dyrektora.
- Zachowania tajemnicy służbowej.
- Przestrzegania przepisów prawa.
- Dbłość o powierzone mienie.
-

Zatwierdził:

Przyjąłem do realizacji i przestrzegania:

Pełnomocnik System Zarządzania Jakością.

Jest pięć rodzajów przedsiębiorstw:

- *takie, które potrafią sprawić, że coś się dzieje;*
- *takie, które myślą, że to potrafią;*
- *takie, które obserwują, co się dzieje;*
- *takie, które zastanawiają się, co się zdarzyło*
- *oraz te, które nie wiedzą, że cokolwiek się zdarzyło.*

Anonimowe

Dziękuję za uwagę.

Grzegorz Dobrakowski

e-mail: gmdcz@hot.pl

telefon 502-360-140