

Hijerarhija dokumentacije QMS-a

Dokument predstavlja opis procesa rada i *u toku obavljanja procesa* koji opisuje se ***ne menja***.

Formulare i obrasce predstavljaju oni entiteti koji *u toku obavljanja procesa* rada doživljavaju transformaciju, tj. ***menjaju se***.

(Od praznog ili ne popunjenog obrazca tokom obavljanja procesa dobijaju se zapisi o kvalitetu tj. popunjeni obrazci.)

Zapis o kvalitetu je dokaz da je proces izvršen i govori o tome kakvog je kvaliteta obavljen proces i izlazi iz tog procesa.

Dokumentacija sistema kvaliteta =

*Dokumenta
sistema kvaliteta*

+

*Obrazci i
formulari*

Formulari i obrazci dele se na:

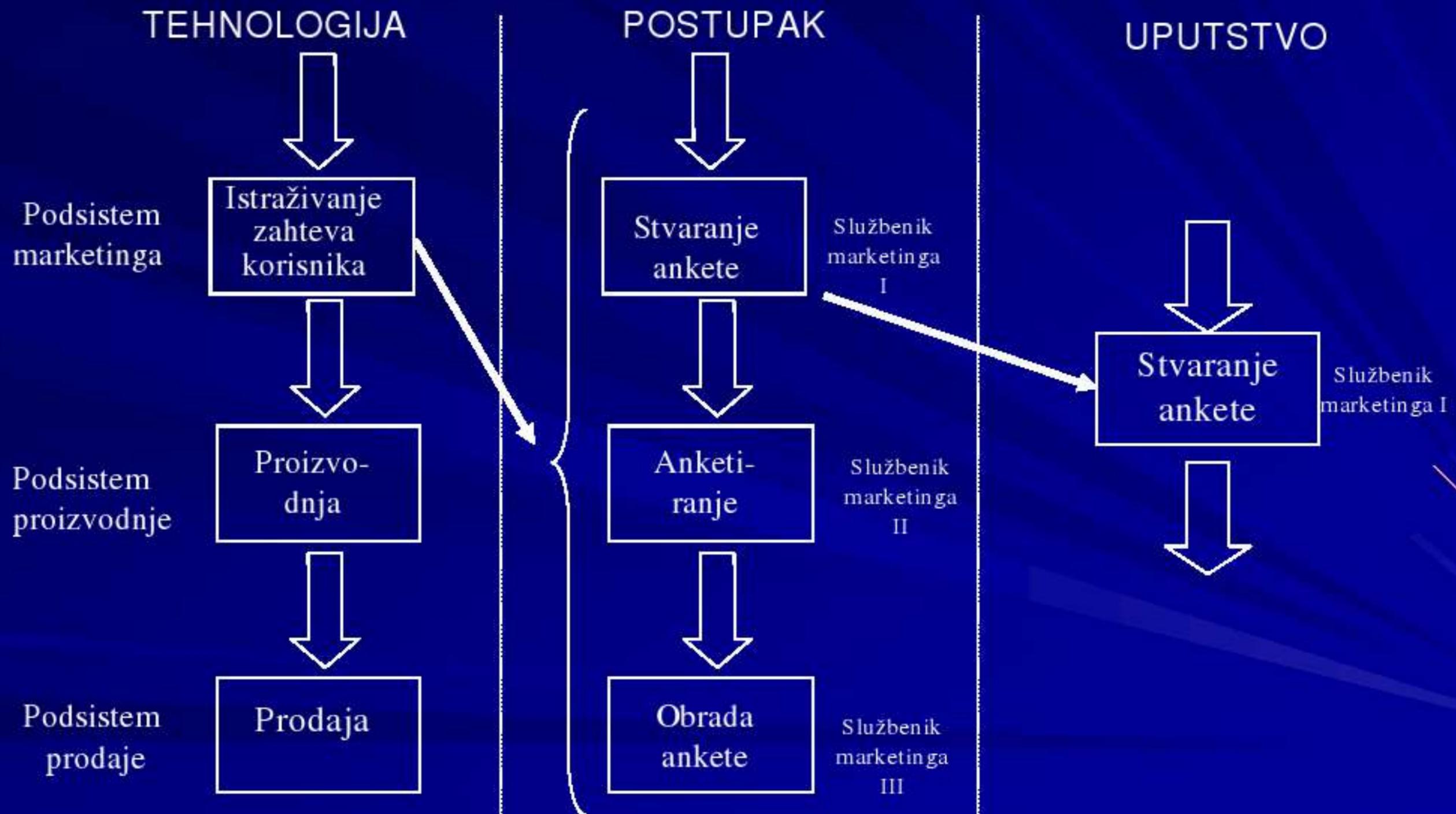
- ***Interne formulare i obrazce*** (nastaju u samom poslovnom sistemu bez obzira da li isti ostaju u poslovnom sistemu ili se šalju u okruženje.)
- ***Eksterne formularime i obrazce*** (podrazumevaju se oni koji su nastali u nekim drugim organizacijama, tj. u okruženju, a arhivirana su u pomenutom preduzeću.)

Hijerarhija dokumentacije QMSa



- **Tehnologijom** se opisuju procesi koji povezuju više organizacionih celina tj. koje izvršava više od jednog podsistema
- **Postupkom** se opisuju procesi koji se odvijaju u okviru jednog podsistema ali ih obavlja više radnih mesta u tom podsistemu
- **Uputstvom** se opisuju prosti procesi koje obavlja samo jedno radno mesto

Veza između tehnologije, postupka i uputstva



Poslovnik o kvalitetu je vrhovni dokument koji sadrži:

- Viziju (slika organizacije u budućnosti)
- Misiju (opis svrhe organizacije)
- Politiku kvaliteta (ciljevi kvaliteta, način i resursi za njihovo postizanje)
- Organizacionu šemu (prikaz hijerarhijske strukture poslovnog sistema)
- Matricu odgovornosti (Tabelarni prikaz veza između procesa, radnih mesta koja su odgovorna za njihov kvalitet i tačaka standarda koje se odnose na te procese)
- Petlju kvaliteta (Grafički prikaz međuzavisnosti ključnih i kritičnih procesa)
- Vodič kroz dokumenta sistema kvaliteta (opis na koji način poslovni sistem ispunjava svaki zahtev standarda i kojom procedurom je to propisano)

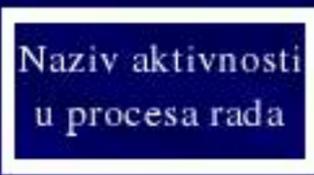
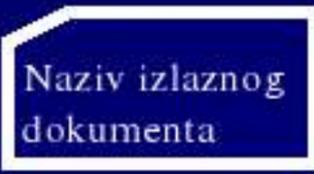
Tehnologije, postupci i uputstva se jednim imenom nazivaju *procedure* moraju imati posebnu formu, tj. moraju sadržati:

- Naslovnu stranu, sa podacima o autoru dokumenta, datumu nastanka dokumenta, o onome ko usvaja dokument, datumu usvajanja dokumenta i šifru dokumenta
- Sadržaj dokumenta
- Cilj
- Područje primene
- Vezu sa standardima i drugim dokumentima
- Algoritam procesa rada
- Opis procesa rada
- Priloge (formulare i obrasce koji se koriste u toku odvijanja procesa koji se opisuje u dokumentu)

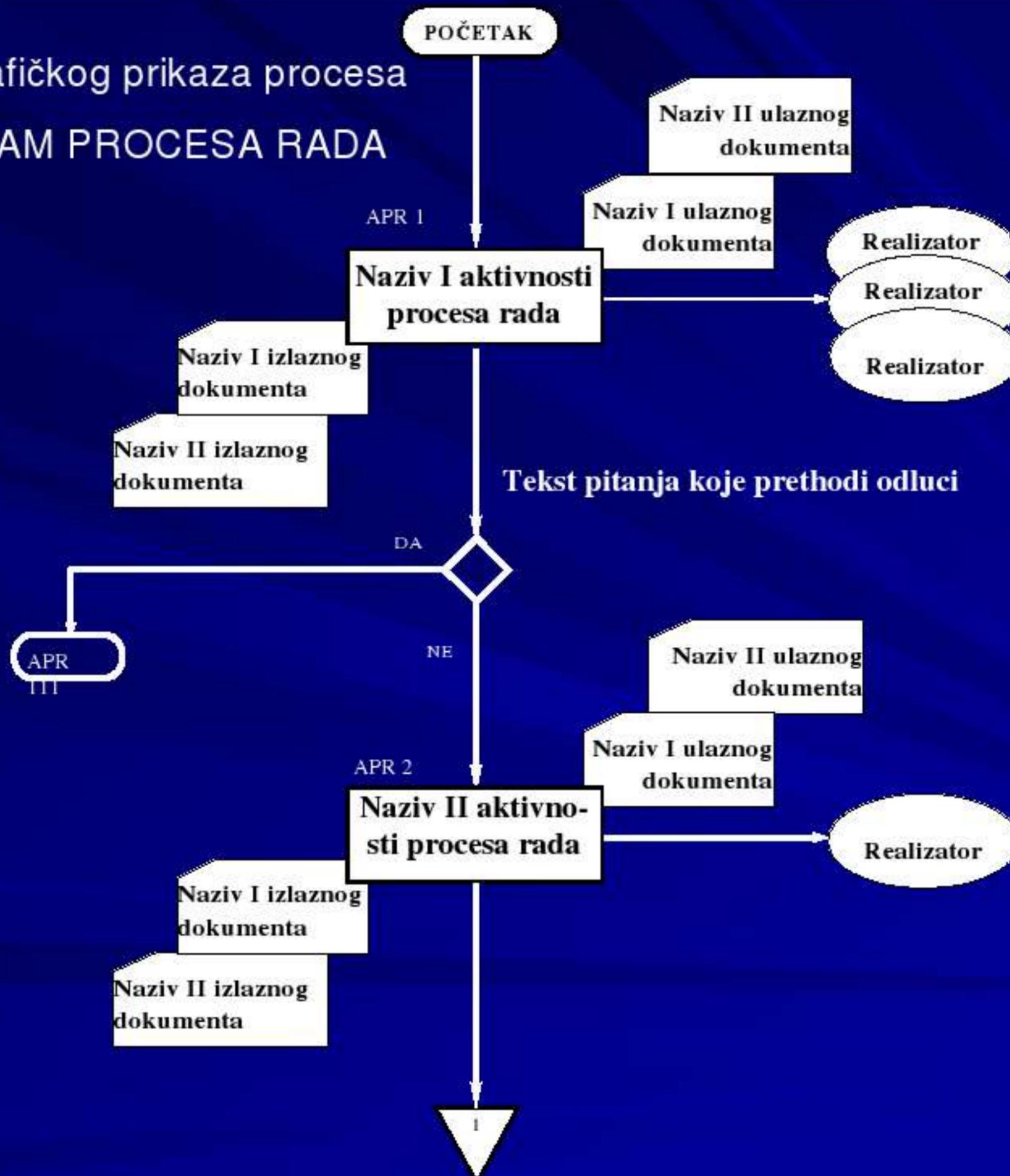
Uputstva ne sadrže algoritam procesa rada.



Na petom hijerarhijskom nivou nalaze se ***zapisi o kvalitetu***, koji predstavlja objektivni dokaz sprovedene aktivnosti ili postignutih rezultata. To su zapravo popunjeni obrazci i formulari.

<i>IZGLED GRAFIČKOG ELEMENTA DIJAGRAMA TOKA</i>	<i>NAMENA</i>	<i>IZGLED GRAFIČKOG ELEMENTA DIJAGRAMA TOKA</i>	<i>NAMENA</i>
	Označavanje početka i kraja nekog dijagrama toka aktivnosti.		
	Predstavlja aktivnost u procesu rada u nekom od dijagrama toka aktivnosti procesa rada. Unutar ovog tekst boksa upisuje se naziv aktivnosti u procesu rada.	APR 100	Koristi se za upis oznake aktivnosti procesa rada (npr. APR 100), a može se koristiti i za upis reči NE i DA u grafičkom obliku za deljenje dijagrama toka aktivnosti kada se dozvoljava i nešto manja širina tekst boksa od propisane.
	Koristi se za prikaz ulaznih dokumenata u neku od aktivnosti procesa rada. Unutar njih se upisuje naziv ulaznog dokumenta.		Koristi se za upis oznake aktivnosti procesa rada (npr. APR 111) u koju se uliva neka od grana iz podeljenog toka aktivnosti
	Koristi se za prikaz izlaznih dokumenata iz neke od aktivnosti procesa rada. Unutar njega se upisuje naziv izlaznog dokumenta.		Koristi se za povezivanje u red pojedinih aktivnosti u dijagram aktivnosti procesa rada.
	Koristi za deljenje toka aktivnosti i predstavlja aktivnost odlučivanja u dijagramu toka aktivnosti procesa rada.		Koristi se za povezivanje grafičkih oblika aktivnosti procesa rada i grafičkih oblika u kojima su upisani nazivi realizatora tih aktivnosti.
	Koristi za povezivanje dijagrama toka aktivnosti sa jedne na drugu stranu dokumenta.		Koristi se za upis naziva realizatora neke od aktivnosti.

Primer grafičkog prikaza procesa
ALGORITAM PROCESA RADA



Obavezne procedure su:

Postupak za upravljanje dokumentima

Postupak za upravljanje zapisima

Postupak za upravljanje neusaglašenostima

Postupak za upravljanje korektivnim merama

Postupak za upravljanje preventivnim merama

Postupak za interno proveravanje

Pojmovi iz standarda:

- **Korekcija** - ispravka greške, tj. aktivnosti kojima se deluje na grešku da se ona popravi.
- **Korektivna mera** - aktivnosti kojima se deluje na UZROK greške tako da se one više nikada ne ponove
- **Verifikacija** - aktivnosti kojima se odobrava ostvareno jer je usaglašeno sa planiranim. Ove aktivnosti daju odgovor na pitanje: da li je predmet verifikacije dobar/kvalitetan?
- **Validacija** - aktivnosti kojima se sagledava u kojoj meri je ostvareno usaglašeno sa planiranim. Ove aktivnosti daju odgovor na pitanje: Koliko je predmet validacije dobar/kvalitetan?