

Dlaczego system zarządzania jakością w firmie i
ośrodku
oraz propozycja certyfikacji grupowej dla małych
firm geodezyjnych.



oraz co to jest

norma ISO 9001/2000



Wojciech Tokarski

Auditor wiodący

akredytowany przy DEKRA Certifikation

| | |
|---|---|
|  <p>DEKRA DEKRA Intertek Certification DEKRA Intertek Certification Sp. z o. o. ul. Powstańców Śląskich 95 53-332 Wrocław</p> <p>NIP 899-24-08-842 www.dekra-intertek.pl</p> |  |
| <p>WOJCIECH TOKARSKI AUDITOR</p> | |
| <p>Tel. kom. 0606 347 799</p> | <p>e-mail. wojciech.tokarski@dekra-intertek.pl</p> |

Definicja jakości

- Jakość jest zbiorem cech i właściwości produktu bądź usługi, która ma znaczenie w spełnianiu ustalonych i naturalnych potrzeb".

Ince D

- **Zdolność użytkowania** - J.M. Juran
- Jakość to zadowolony (*wewnętrzny*) klient, przy czym ocena jakości jest pozostawiona subiektywnej percepcji klienta

Jakość to zadowolony klient

- Jakość to zgodność z wymaganiami i oczekiwaniami,
- Jest to powtarzalność produktu *(o ściśle określonych parametrach)*,
- Jest to zgodność oczekiwań z tym co otrzymałem od dostawcy.

Po ostatniej modyfikacji normy w 2000 r. zapisano nową definicję jakości

- ***Jakość to stopień, w jakim zestaw naturalnych właściwości (fizycznych, czasowych, ergonomicznych, funkcjonalnych i innych) produktu spełnia potrzeby lub oczekiwania, które zostały ustalone, przyjęte zwyczajowo lub są obowiązkowe.***

Różnica między potrzebą a wymaganiem klienta

- Potrzebą jest wymaganie, które klient ma, zdaje sobie z niego sprawę i komunikuje to wytwórcy lub handlowcowi.
- oczekiwania są wymaganiami, których klient nie przekazuje ponieważ są dla niego oczywiste lub nie jest świadom ich istnienia.
- **problem wysokiej jakości polega głównie na zaspokojeniu oczekiwań, a nie tylko potrzeb.**

System zarządzania organizacją pracy posiada każda jednostka, która skutecznie konkuruje i utrzymuje się na rynku

- Dobrze wdrożony SZJ pełni rolę podsystemu systemu zarządzania organizacją, którego jednym z głównych zadań jest identyfikacja przyczyn niezgodności w procesach (w tym niezgodności jakościowych) oraz zapobieganie zakłóceniom i nieprawidłowościom w funkcjonowaniu poszczególnych obszarów działalności.

Norma ISO 9001:2000 jest uniwersalna

- norma zawiera wytyczne, które można zastosować w każdej organizacji, bez względu na branżę, rodzaj produkcji (także usługi) oraz stan własności.
- Produktem może być wyrób materialny, niematerialny, oprogramowanie, wyrób tworzony w procesach ciągłych lub usługa.

Kto odpowiada za jakość w przedsiębiorstwie?

- większość pracowników zatrudnionych w dużych firmach, odpowie, że odpowiedzialnym jest kierownik działu jakości
- Pozostali twierdzą, że szef firmy.
- **Obie odpowiedzi są nieprawidłowe.**

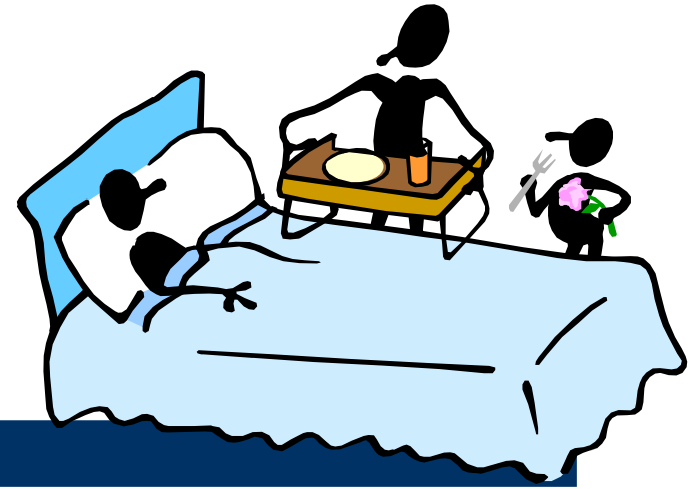
System zapewnienia jakości to tylko schematy ukierunkowujące i ułatwiające działanie

- Jakość możemy osiągnąć tylko wówczas, gdy każdy pracownik na każdym etapie produkcji lub świadczenia usługi wykonuje swoją pracę z pełną świadomością.
- Pracownik nie może być traktowany w sposób przedmiotowy.
- **Zasób ludzki jest najważniejszym zasobem w organizacji.**

Istotna jest postawa najwyższego szczebla kierownictwa przedsiębiorstwa.

- Kierownictwo jest zobowiązane do realizacji procesu i stosowania zasad polityki jakości organizacji.
- Proces wdrożenia SZJ w organizacji zaczyna się od szkolenia kadry kierowniczej.

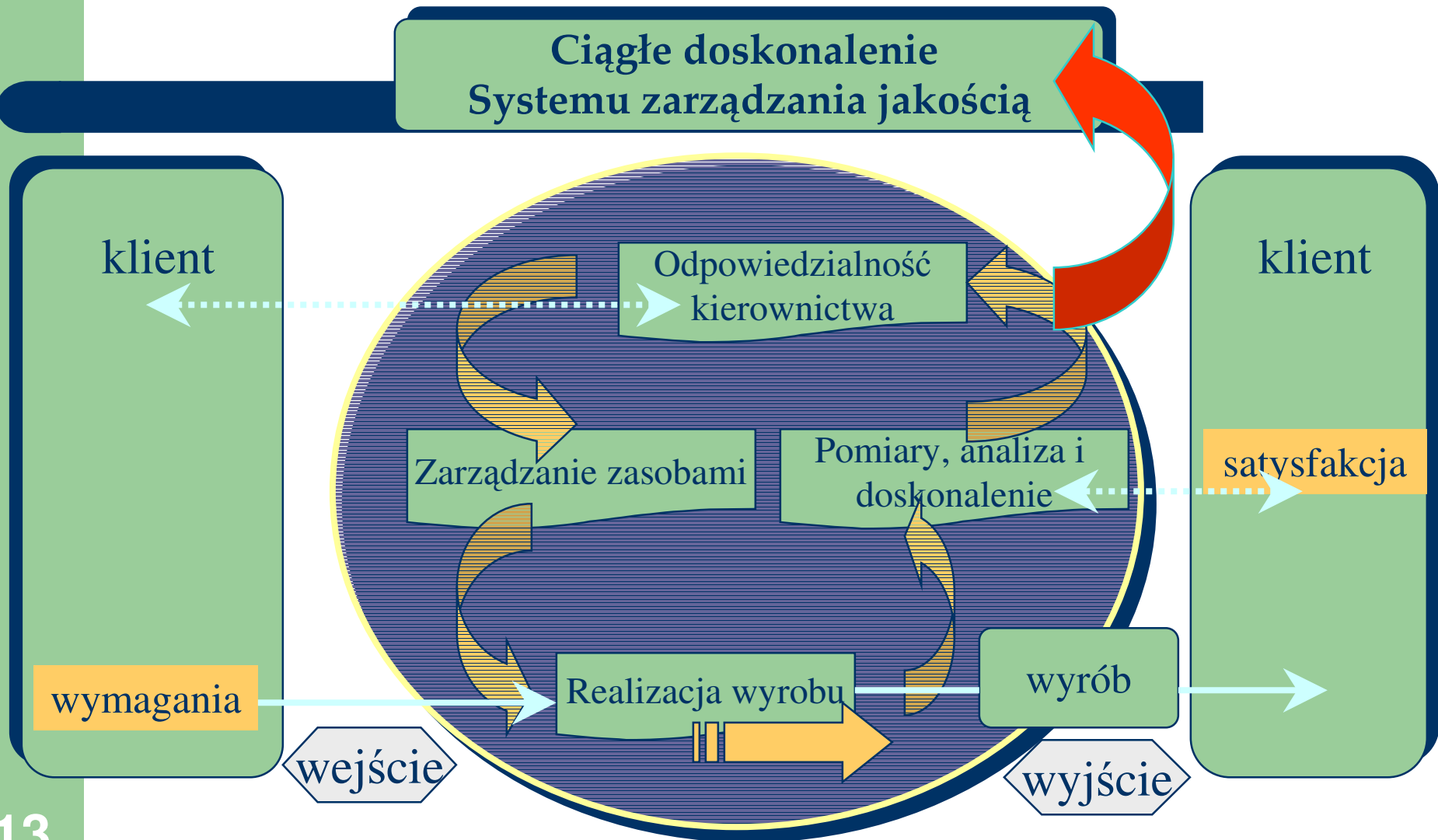
Jakość



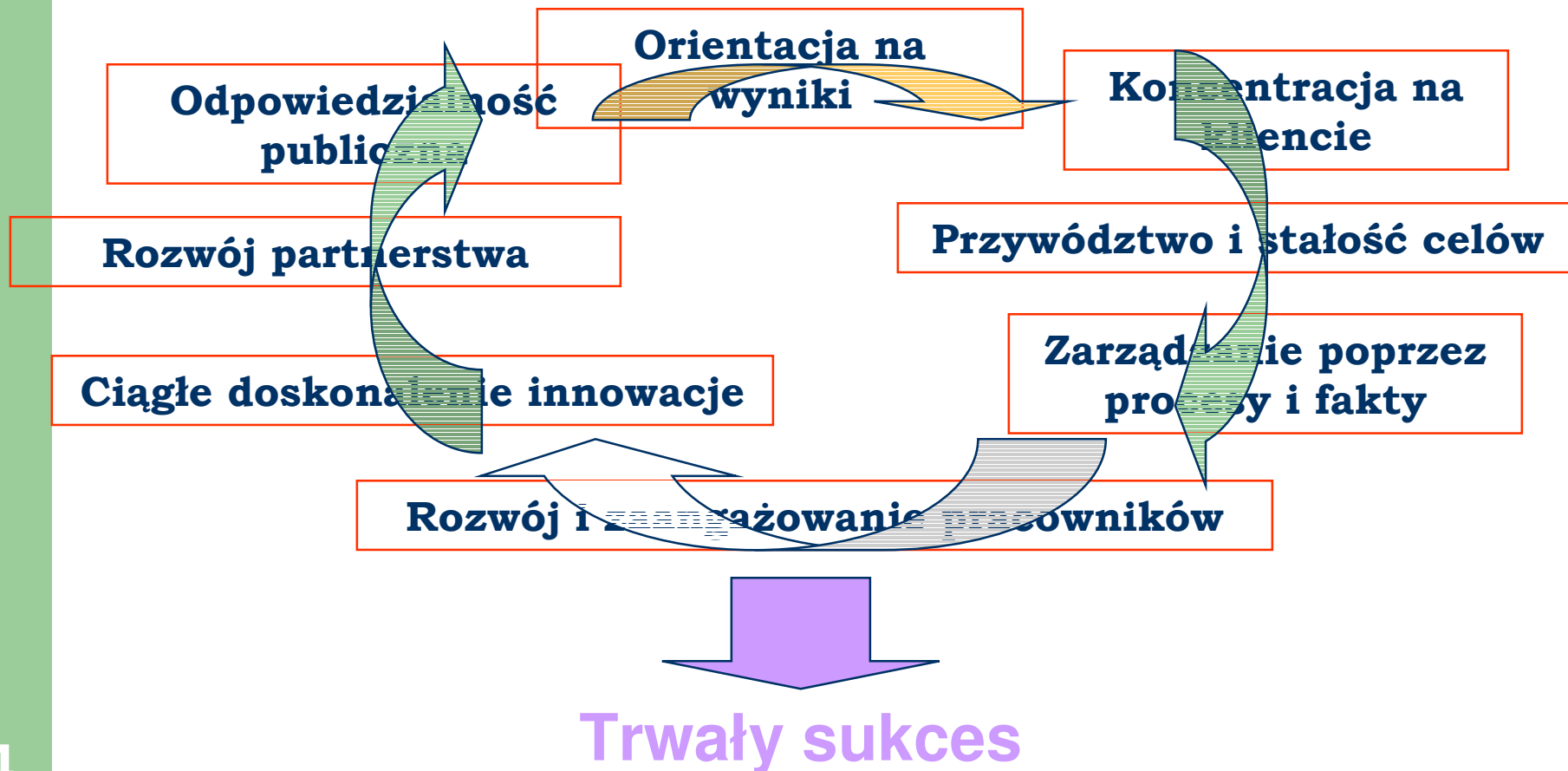
Jakość należy interpretować w szerokim znaczeniu tego słowa, nie ograniczając jej tylko do produktu, lecz przede wszystkim należy brać pod uwagę:

- **cały proces wykonania usługi**
 - **termin dostawy,**
- **dokumenty i obsługę klienta.**

System zarządzania jakością wg. ISO 9001:2000



Założeniem normy ISO 9001:2000 jest wprowadzenie w organizacji systemu zarządzania opartego na następujących 8 zasadach



Co daje wdrożenie 8 zasad ?

- powoduje, że organizacja pracuje konsekwentnie nad utrzymaniem jakości wyrobów i usług od dostawcy do odbiorcy oraz zwraca uwagę na doskonalenie pracowników, dba o prawidłową komunikację między zarządem i pracownikami, promuje pracę zespołową oraz zwraca baczność uwagę na otoczenie. Umożliwia to zwiększenie zaangażowania pracowników w ulepszenie procesów w celu wspólnego osiągnięcia celów i rozwiązywania problemów.

W celu uzyskania certyfikatu organizacja powinna:

- Ustanowić, udokumentować, wdrożyć, i utrzymywać SZJ oraz ciągle doskonalić jego skuteczność zgodnie z wymaganiami niniejszej normy międzynarodowej.

ISO 9001:2000 Punkt 4.1. Wymagania ogólne.

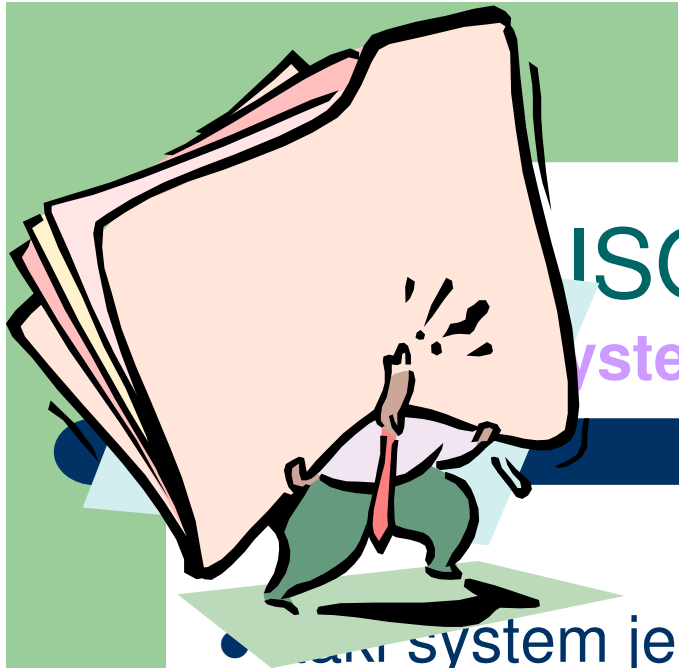
Wymagania normy ISO 9001:2000 – organizacja powinna

- ❖ określić procesy niezbędne dla SZJ oraz ich zastosowanie w całej organizacji,
- ❖ określić przebieg tych procesów i ich wzajemne powiązania,
- ❖ określić kryteria i metody potrzebne do zapewnienia skuteczności zarówno przebiegu, jak i nadzorowania tych procesów,
- ❖ zapewnić dostępność zasobów i informacji niezbędnych do wspomagania przebiegu i monitorowania tych procesów;
- ❖ monitorować, mierzyć i analizować te procesy,
- ❖ wdrażać działania niezbędne do osiągnięcia zaplanowanych wyników i ciągłego doskonalenia tych procesów

Wymagania dotyczące dokumentacji

Norma ISO 9001/2000 (PL EN ISO 9001)

- **Warunek wymagany normą to wdrożenie 6 procedur:**
 - nadzory nad zapisami
 - nadzory nad dokumentacją
 - wewnętrzny audit
 - nadzór nad wyrobem niezgodnym
 - działania korygujące
 - działania zapobiegawcze.

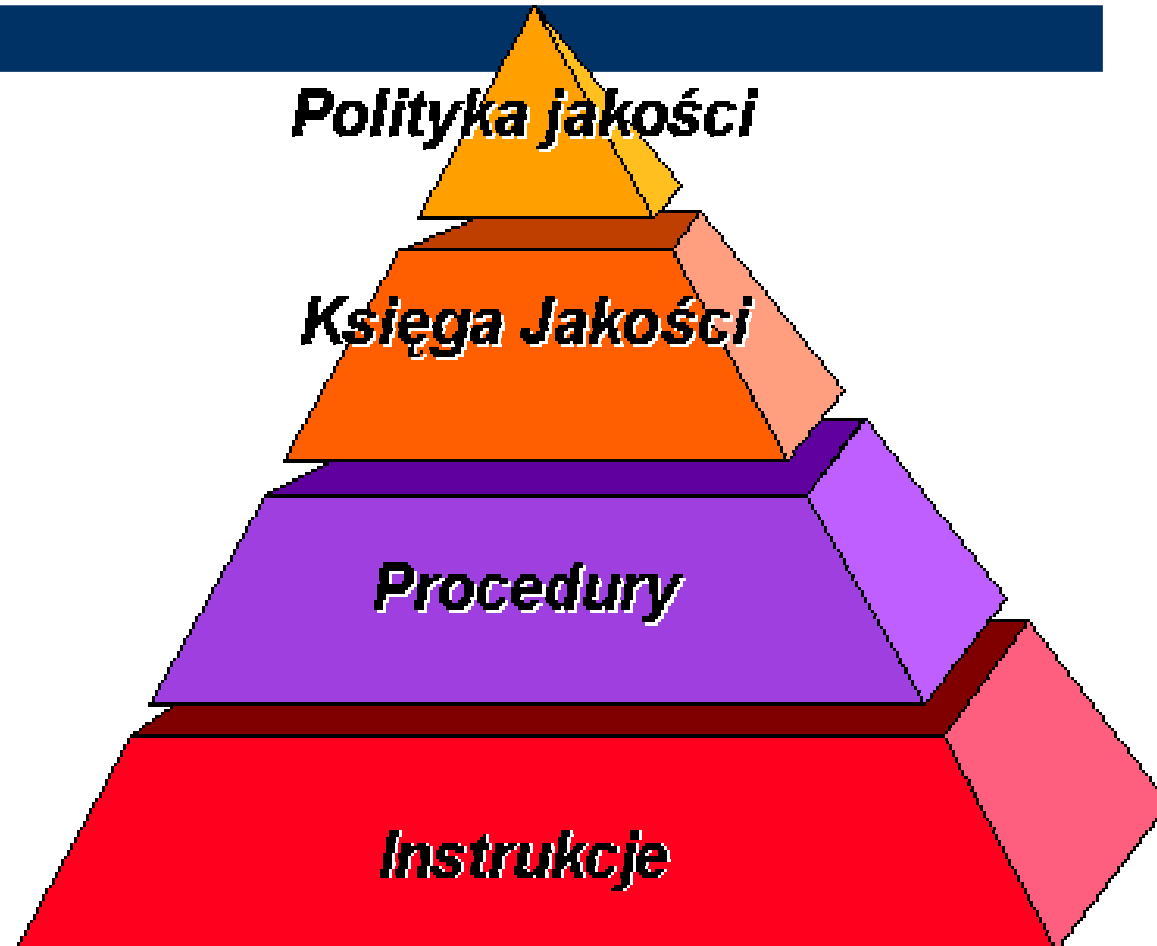


ISO ? normy, które opisują system zapewnienia jakości firmy

- taki system jest udokumentowanym systemem zapewnienia jakości
- podstawą systemu jakości są procedury i instrukcje, czyli opisane czynności i procesy zachodzące w firmie.
- *rozbudowa dokumentacji powinna następować w miarę jak nowy sposób postępowania stanie się nawykiem.*



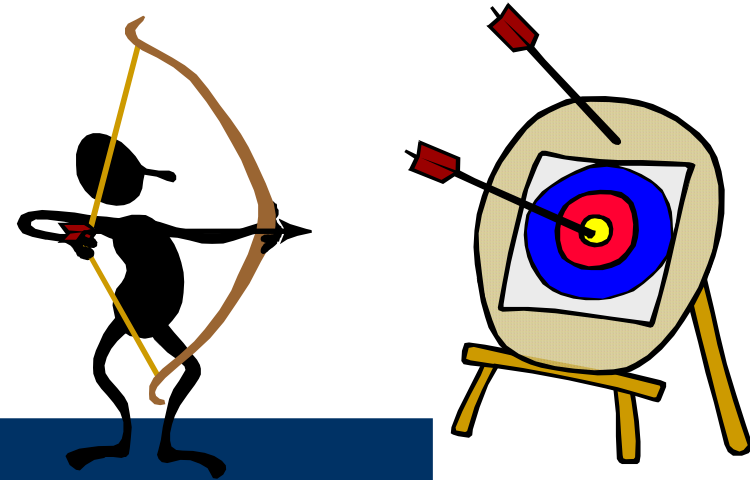
piramida dokumentacji ...



Co się składa na dokumentację

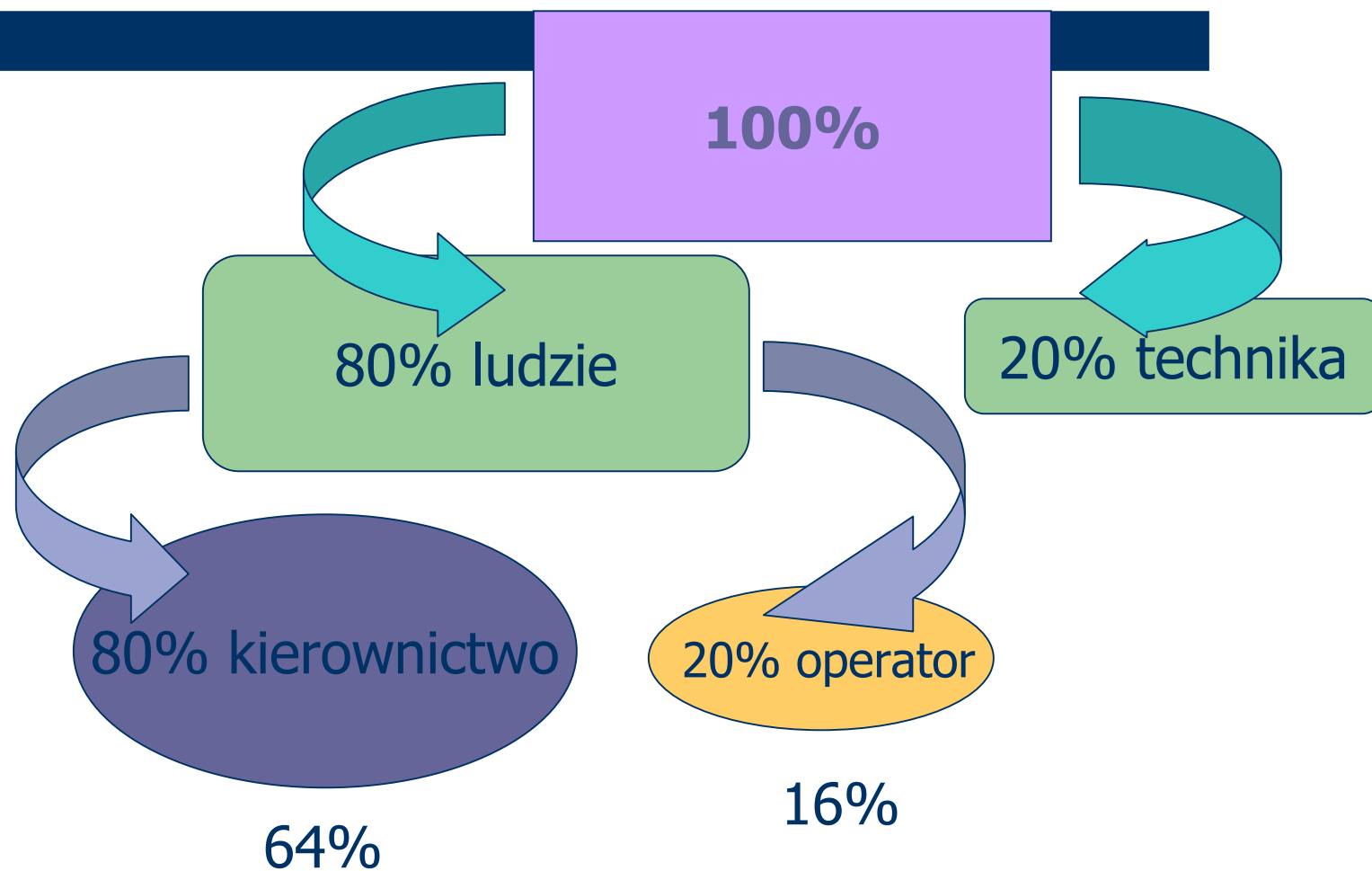
- polityka i cele jakościowe – *polityka kierownictwa i cele,*
- księga jakości – *opis systemu, deklaracje przestrzegania zasad*
- procedury – *dokument przedstawiający czynności, które trzeba wykonać (instrukcje)*
- opisy procesów – *przekształcania danych wejściowych w dane wyjściowe.*
- Zapisy – *dokumenty powstające dla udowodnienia zgodności z wymaganiami (zapisy nie podlegają aktualizacji).*

Dlaczego papiery ...

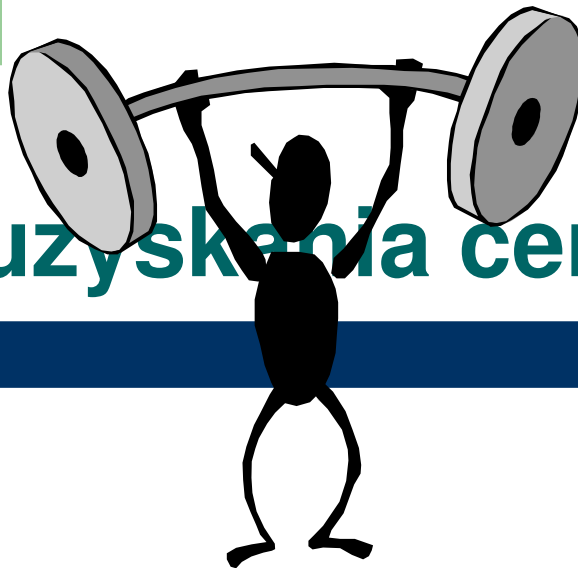


- forma pisemna gwarantuje porządek,
- pozwala unikać nieporozumień,
- zapobiega dążeniom na skróty,
- zapewnia efektywne wykorzystanie uczestniczących w procesie,
- zapobiega pomyłkom i zaniedbaniom,
- umożliwia obiektywną ocenę organizacji.
- ***system jest tym lepszy im bardziej powtarzalny.***

bardzo ważną rolę w systemie jakości odgrywa
sprawność systemu zarządzania



Warunek uzyskania certyfikatu



- określona polityka jakości
- wdrożony system zarządzania
- pomyślny wynik audytu certyfikacyjnego



A black stick figure is climbing a vertical rope. At the top of the rope is a large, empty circle representing a balloon. The figure is positioned lower on the rope, with its hands and feet gripping it. The background is a light green vertical bar on the left side of the slide.

Ważne pytania przed sięgnięciem po certyfikat

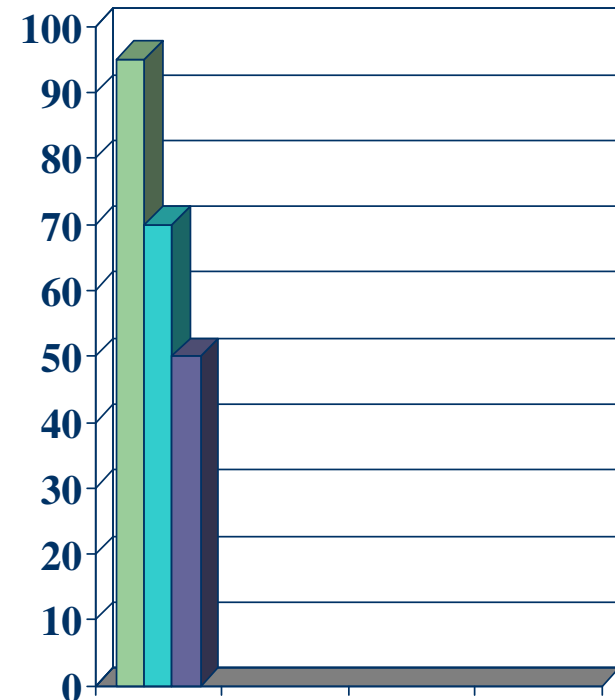
- Czy w organizacji funkcjonuje proces, który angażuje wszystkich pracowników w doskonalenie działalności; czy pracownikom przekazuje się coraz szersze uprawnienia umożliwiające im samodzielne podejmowanie decyzji i wprowadzanie zmian bez stwarzania ryzyka dla organizacji ?
- Czy zapewniono skuteczną, dwustronną komunikację z pracownikami i czy pracownicy zgodziliby się z twierdzeniem, że są dobrze poinformowani oraz że ich opinie się liczą?

Systemy Z.J. zgodne z normami ISO 9000 nie są systemami obligatoryjnymi.

- W Polsce obecnie certyfikaty jakości serii ISO 9000 posiada około 12.000 firm,
- Wielka Brytania - ponad 80.000 certyfikatów,
- W Niemczech istnieje ustawowy przymus posiadania certyfikatu przez jednostki administracji publicznej
- Po wstąpieniu polski do UE wdrożenia SZJ są dofinansowane dla MSP z funduszy strukturalnych w ramach projektu wzrostu konkurencyjności.

firmy niemieckie z certyfikatami serii ISO 9000

- **Duże** – 95%
- **Średnie** – 70%
- **Małe** – ponad 50%



W geodezji i kartografii

- **O jakości produktu geodezyjnego decydują:**
- materiały wyjściowe pobrane z ODGiK (*początek procesu*),
- zastosowane metody i technologie (*dot. wykonawcy*),
- fachowość personelu (*wykształcenie, uprawnienia, doskonalenie*),
- użyty sprzęt i oprogramowanie,
- konsekwentne stosowanie metod weryfikujących (*elementy kontrolne*)

Dwa tory działalności, a jeden produkt

- **Wykonawstwo** – występuje jednocześnie jako klient i dostawca w stosunku do ośrodka,
 - **Klientem końcowym** jest zleceniodawca (inwestor)
- **ODGiK** –
 - którego klientem i zarówno dostawcą jest wykonawstwo,
 - **klient końcowy** – nabywca kupujący informację bezpośrednio z zasobu oraz organy administracji.

Sytuacja polskiej geodezji nie da się porównać z żadnym krajem w Europie

- prowadzenie zasobu informacyjnego, wykonywanie opracowań do celów prawno - katastralnych, aktualizacja map, w **innych krajach** prowadzi psgik
 - -----
- W Polsce wszystkie zadania przekazano do sektora prywatnego działającego na wolnym rynku
- W rękach państwa pozostawiono funkcje gromadzenia, zarządzania i nadzorowania produktami firm, które objawia się obowiązkiem przekazywania wyników prac do psgik

ODGiK odpowiada za jakość gromadzonych opracowań !!!

rozporządzenie z 16 lipca 2001r. regulujące zgłaszanie i ewidencjonowanie prac gik mówi, że kontrola winna być wykonana w zakresie:

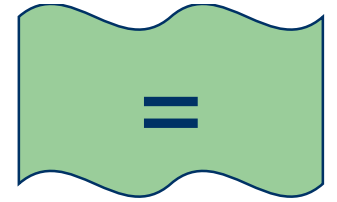
- przestrzegania zasad wykonywania prac,
- osiągnięcia wymaganych dokładności,
- zgodności opracowania ze standardami technicznymi,
- spójności topologicznej informacji dostarczanej przez wykonawcę z informacjami uzyskanymi z ośrodka w trakcie realizacji pracy,
- kompletności przekazywanych materiałów.

Czy obecnie ośrodki są w stanie weryfikować opracowania

- ośrodek nie jest w stanie skontrolować każdego wykonawcy ani każdego opracowania
- Droga do jakości w geodezji i kartografii wiedzie przez certyfikację
 - Certyfikowane ośrodki dokumentacji gik
 - Certyfikowane geodezyjne firmy wykonawcze
 - Certyfikowane narzędzia

Aby system zapewnienia jakości zadziałał w geodezji, musi być





100% skuteczności systemu 100% certyfikowanych ośrodków

- Nie wszystkie firmy wykonawcze będą ubiegały się o certyfikat ISO,
- ODGiK - najważniejsze ogniwo łańcucha, Polska geodezja, to zjawisko naczyń połączonych, jakość produktu wyjściowego jest ściśle związana z produktem wejściowym, ośrodki jako jednostki kontrolne nie mogą być gorsze od jednostek wykonawczych i dlatego winny wdrażać nowoczesne metody zarządzania.



Problem został zauważony przez GGK już w 2001r.

- Projekt celowy „System oceny jakości w geodezji i kartografii” podjęty przez:
 - GUGiK we współpracy z IGiK
 - Krajowy związek pracodawców Firm G-K
 - Komitet Badań Naukowych

Umowa nr 2863/c.T12-10/2001 z 23.02.2001r.

Rezultaty wdrożenia projektu celowego

- Przeprowadzenie szeregu szkoleń,
- Wzrost świadomości w środowisku,
- Utworzenie w IGiK jednostki certyfikującej,
- Wdrożenie w jednym ośrodku (CODGiK) systemu ZJ zgodnego z normą 9001:2000,
- 2006 r. – zamknięcie projektu, likwidacja jednostki certyfikującej przy IGiK.

Prawdopodobne przyczyny niepełnej realizacji założeń projektu ...

- Brak zainteresowania GGK projektem,
- Brak wiedzy urzędników szczebla centralnego dotyczącej zarządzania i marketingu,
- Brak działań promocyjnych zarówno w ośrodkach dokumentacji jak i firmach wykonawstwa GiK,

Czy certyfikacja grupowa jest rozwiązaniem problemów firm i powiatowych ośrodków ?

- Zasady certyfikacji grupowej,
- Zalety i wady tej formy certyfikacji,
- Wymagania.

Problemy MSP przy wdrażaniu SZJ

- płaska struktura organizacyjna,
- wykonywanie różnych funkcji przez te same osoby,
- niski poziom sformalizowania systemu zarządzania przedsiębiorstwem,
- mały kapitał własny,
- brak ściśle określonych kompetencji i odpowiedzialności.

Często istotnym problemem jest brak środków

- programy wspierające wdrożenie systemu zarządzania jakością realizowane przez PARP.
- Szczegółowe informacje: www.parp.gov.pl

Zawsze należy patrzeć perspektywicznie



- dzisiaj – przeszłość
- wczoraj – historia
- ważne jest jutro *(przewidywanie na 2 – 3 lat)*

Jakość w dawnych wiekach ...

W dawnych czasach jakość była identyfikowana z karą.

- przykładem próby określenia jakości usługi budowlanej **jest kodeks Hamurabiego**.
- Główne hasło kodeksu głosiło: „oko za oko, ząb za ząb” i była to pierwsza próba określenia jakości
- Budowniczy wznoszący nie zgodnie ze sztuką dom ponosił taką karę jaką szkodę spowodowała zła jakość budowli.

ukaz Cara Piotra I, w którym za złą jakość dostarczonej armii broni polecono zesłać właściciela fabryki do Monastynu

- „.....ponieważ podlec ośmielił się dostarczyć *WOJSKU RUSKIEMU muszkiety kiepskiej jakości*”.
- „*Niech Nadzorcy Wojskowi i ich pomocnicy pilnie baczą, jak kontrola pieczęcie stawia. Jeśli będą mieli wątpliwości, sami niech sprawdzają przez przegląd i strzelanie z dwóch muszkietów co miesiąc. Strzelać mają, dopóki się nie zepsują*”.
- (T. Wawak 1995, s.23)

Zapewnienie warunków pracy dla nadzorców – przykład działań korygujących.

- *„Nowemu właścicielowi Fabryki Broni, Demidowowi, nakazuję urządzić nadzorcom i ich pomocnikom pomieszczenia nie gorsze, niż jemu samemu. Jeżeli będą gorsze niech się Demidow nie obraża się każę obciąć mu głowę”.*

[S. Wawak 2001, s.81]