

CERTYFIKACJA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA – POMIĘDZY EUFORIA A ROZCZAROWANIEM

Bydgoszcz, 14.12.2009



Georg Jankowski
Prezes Zarządu
DEKRA Certification



DEKRA Certification w Polsce

- **Centrala:**

ul. Krakowska 19-23

50-424 Wrocław

Nasze biura lokalne w Polsce:

- **Oddział Poznań**

Jolanta Nowicka, tel: 0604 435 963

- **Oddział Wrocław**

Marcin Sobczyk, tel: 0662 267 369

- **Oddział Kraków**

Józef Patkaniowski, tel: 0602 626 786

- **Oddział Warszawa**

Marcin Szopa, tel: 0606 718 480

- **Oddział Gdańsk**

Michał Złoczewski, tel: 0668 030 250

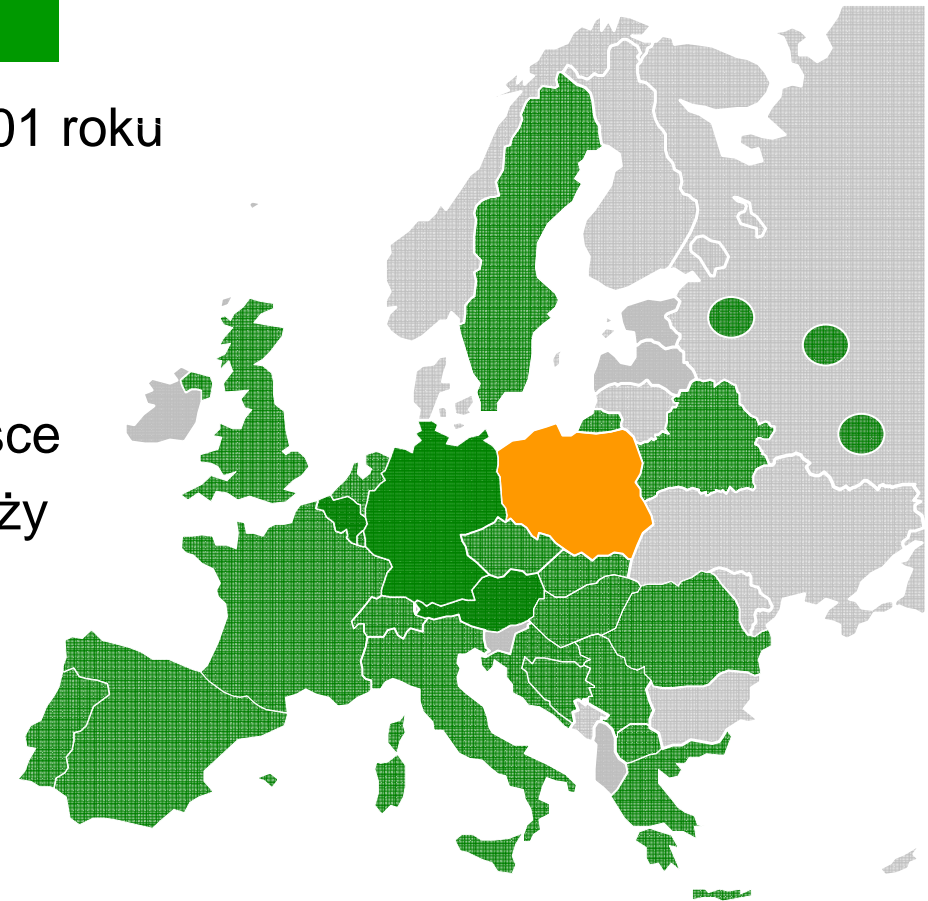


AC 151

Pozycja DEKRA Certification w Polsce

DEKRA Certification

- to jednostka zarejestrowana w 2001 roku
- wydała ponad 2600 certyfikatów
- zatrudnia 26 pracowników
- dysponuje ponad 100 Auditorami
- posiada 5 biur regionalnych w Polsce
- notuje dynamiczny wzrost sprzedaży



Usługi certyfikacyjne

DEKRA Certification certyfikuje wg:

- ISO 9001:2008
- ISO 14001:2004
- PN-N-18001
- ISO 27001
- ISO/TS 16949:2009
- SQAS
- IRIS
- EN 9100
- FAMI – QS
- GMP+
- HACCP
- IFS
- QS
- ISO 22000:2005



Trudny wybór – wymóg rynku czy własna potrzeba ?

ISO 9001:2000

ISO 14001:2004

ISO 27001 (BS 7799-2)

PN-N-18001 (OHSAS)

ISO/TS 16949:2002

GMP+

ISO 22000

SQAS

IRIS

FAMI - QS

ISO Plus

QS

AQAP

Minimalne wymagania dotyczące SZJ

Wymagania dotyczące dokumentacji SZJ (wielkość i zakres) są elastyczne i uzależnione od rozmiaru i stopnia złożoności organizacji oraz umiejętności pracowników.

Zakres dokumentacji SZJ może być różny w poszczególnych organizacjach w zależności od:

- wielkości organizacji i rodzaju działalności,
- złożoności procesów,
- kompetencji personelu.

➔ **Jasno udokumentowana polityka jakości i cele jakości.**

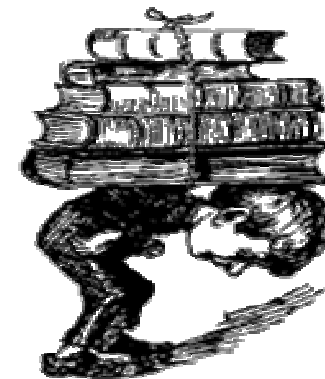
➔ **Księga Jakości powinna określać:**

- zakres systemu zarządzania jakością,
- opis wzajemnego oddziaływania procesów w SZJ,
- udokumentowane procedury.



Słuszne obawy pracowników ?

- **Biurokracja** - tworzenie nowych dokumentów (księga jakości, procedury, instrukcje itd..)
- **Zbędne finansowanie** prac związanych z opracowaniem i certyfikacją SZJ (nie zmieni to przecież naszej pracy; generuje tylko koszty !)
- **Znaczne „usztywnienie”** metod realizacji usługi/produkcji (brak elastyczności w poszczególnych działaniach !)
- **Zbędny opis** „niektórych" czynności personelu (pracownicy wiedzą przecież co należy do ich obowiązków i jak należy wykonywać swoją pracę !)



System motywacyjny kluczem do sukcesu firmy

- **Poznanie potrzeb pracowników** i dopasowanie do nich odpowiednich czynników motywujących tworzy podstawę budowy systemu motywacyjnego.
- Poprzez motywowanie pracowników należy rozumieć proces, który uruchamia, ukierunkowuje i podtrzymuje określone zachowania ludzi w celu osiągnięcia ustalonych celów.
- Nadrzędnym elementem systemu motywacyjnego jest **proces komunikacji i informacji**.
- Opracowanie i wdrożenie funkcjonującego systemu zarządzania staje się trudne i nieskuteczne bez systemu motywującego.

Wybór jednostki certyfikującej

Do najważniejszych kryteriów wyboru należą z całą pewnością:

- Posiadanie przez Jednostkę Certyfikującą **akredytacji**;
- **Referencje i doświadczenie** zarówno Jednostki jak i auditorów;
- **Czas reakcji Jednostki** na zapytanie klienta;
- **Przejrzysta oferta** bez ukrytych kosztów;
- **Realizacja auditu** w czasie wymaganym przez akredytatora;
- **Kompetencje techniczne** Jednostki – możliwość certyfikowania różnych systemów;
- **Zasięg działania** jednostki certyfikującej – certyfikaty różnych jednostek mogą być honorowane wyłącznie w obrębie danego Państwa lub grupy Państw bądź też na całym świecie;
- **Zasoby auditorskie** – im więcej auditorów współpracuje z daną jednostką – tym więcej branż mogą auditować, niebagatelną wagę ma tu też zmniejszenie kosztów dojazdu, które obciążają klienta;
- **Wartość dodana** – jest to szereg działań podejmowanych na rzecz klientów.

Realizacja auditu – oczekiwania klienta

- ❑ **Zgodnie z wymaganiami jednostki akredytującej**
- ❑ **Terminowość** auditorów: raport z przeglądu dokumentacji / plan auditu
- ❑ **Punktualność** (zgodnie z planem auditu)
- ❑ **Kompetencje** auditorów (znajomość branży)
- ❑ **Atmosfera i etyka** (eliminacja wrażenia kontroli, brak krytyki)
- ❑ **Koncentracja** auditorów na istotnych i ważnych dla firmy procesach
- ❑ **Nie narzucanie** lecz jedynie sugerowanie potencjału do doskonalenia
- ❑ **Jasna**, poparta dowodami, prezentacja wyników auditu
- ❑ **Terminowe** dostarczenie raportu z auditu do klienta
- ❑ **Terminowe** dostarczenie certyfikatu do klienta



System zarządzania jakością jako narzędzie biznesowe

- Systemy zarządzania jakością powinny być **narzędziem biznesowym** dla właścicieli oraz zarządzających nimi.
- Jest wiele czynników, które mogą sprawić aby taki stan występował począwszy od podstawy decyzji odnośnie wdrożenia systemu a skończywszy na świadomości i kompetencjach pracowników, w tym kadry zarządzającej.
- **Podstawą sukcesu systemu** jest z całą pewnością właściwe zrozumienie i stopień wdrożenia podejścia procesowego w firmie.
- Niezwykle ważnym elementem podejścia procesowego jest **skuteczność procesów** w realizacji celów oraz miara tej skuteczności wyrażana w postaci mierników. Kluczem wydaje się zatem być zdefiniowanie przez kadrę zarządzającą oczekiwań w stosunku do poszczególnych procesów i zamienienie ich na wartość.
- Przy założeniu zaangażowania na tym etapie, analiza danych oraz ciągłe doskonalenie w organizacji będzie jedynie naturalną konsekwencją dążenia do realizacji wyników finansowych, których korelacja z wynikami jakościowymi nie podlega dyskusji.



Korzyści z wdrożonego i certyfikowanego systemu zarządzania

Możliwe do osiągnięcia korzyści:

- obniżenie kosztów ze szczególnym uwzględnieniem kosztów jakości
- wzrost konkurencyjności
- optymalne wykorzystanie dostępnych zasobów
- zwiększenie odpowiedzialności pracowników
- optymalne, skuteczne i efektywne procesy
- poprawa funkcjonowania łańcucha dostaw
- skrócenie czasu dostaw na rynek
- podniesienie wydajności, wiarygodności i trwałości organizacji



DEKRA Certification – *certyfikujemy najlepszych!*

Dziękuję za uwagę!

