

## Kampanja podizanja svesti o značaju standardizacije

- Način uvođenja standarda sistema menadžmenta – koji pristup odabrat?
- Glavni koraci u uvođenju



Privredna komora Valjevo, 10.06.2010

1

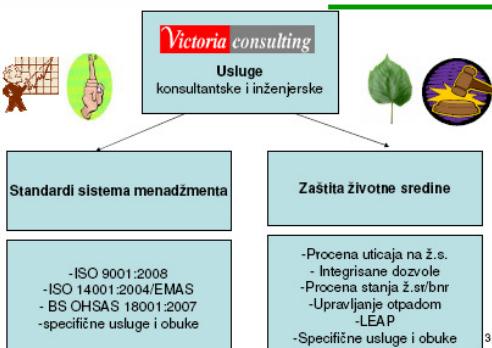
## Dragana Petrović

- direktor/predstavnik rukovodstva za kvalitet Victoria Consulting d.o.o.
- Konsultant za ISO 9001, ISO 14001, BS OHSAS 18001 i deo projekata iz oblasti životne sredine
- UNIDO nacionalni ekspert za čistiju proizvodnju, član radne grupe za hemijski lizing
- Iskustvo rada u sistemu, prverivača i konsultanta
- Nacionalni ekspert za EMAS
- Član nekoliko komisija za standarde u okviru Instituta za standardizaciju, između ostalog:
- KS A 176 (ISO 9000, ISO 10000...)
- KS A 207 (ISO 14000, OHSAS 18001)
- drustvena odgovornost (ISO 26000)



2

www.victoriaconsulting.co.rs



3

4

## Najčešća pitanja



- Koji standard (i)? Zašto?
- Sami ili nam treba konsulant?
- Koji konsulant?
- Projekat uvođenja: Ko, Šta, Kako?
- Sertifikacija/Sert.kuća?
- Koliko to sve košta?
- Koliko to traje?

5

6

## Konsultant ili sami?



- Pomoći u planiranju i realizaciji projekta
- Pomoći oko tumačenja zahteva standarda
- Predlozi za unapređenje, pronašanje zajedničkih rešenja
- Nadgledanje odvijanja procesa

7

8

## Koji konsultant?

Propisani neophodni uslovi:

- X
- X
- X
- X



## Koji konsultant?

- SRPS ISO 10019:2007 – Smernice za izbor?



## Koji pristup? ...lakše/teže?

- Ključ u ruke
- Zajednički rad



10

## Dokumentacija

- Izrada kompletne dokumentacije od strane konsultanta? Samo deluje lakše – Istina je da niko ne zna bolje od vas kako radite! Da li ćete pristati da radite onako kako vam neko drugi napiše?
- Obratite pažnju: Zaštita autorskog dela/takse za izmene? Nemojte pristajati na to, to je vaša dokumentacija i sa njom bi trebalo da možete da radite šta god da Vi odlučite.
- “Idealna dokumentacija” - ne postoje
- Što jednostavnije i lakše za primenu – to bolje
- “Dokumentovan sistem” - ne “Sistem dokumentata”

11

## KLJUČ U RUKE?



12

## Najčešći problemi u praksi

- Pogrešni motivi uvođenja standarda
- Nedostatak podrške rukovodstva
- Duplikiranje, stvaranje paralelnog sistema
- **Nerazumevanje zahteva standarda od korisnika standarda/klijenta (i ne samo od njih)**

13

## OSNOVNI KORACI

### 1. Priprema za projekat

- Određivanje timova (i predstavnika ruk.)
- Snimak stanja (detaljnije određivanje onoga što preduzeće ima i onoga što je potrebno, GAP analiza)
- Detaljnije planiraju pojedinačni aktivnosti

14

- Važno da se uzmu u obzir:

- Već uspostavljene procedure, uputstva
- Interni pravilnici, itd.

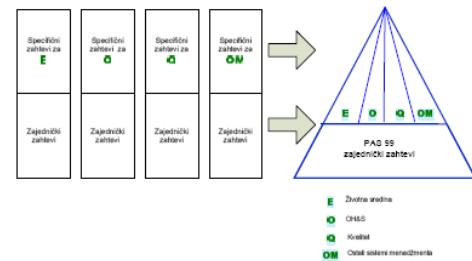
Posebno važno za OHSAS 18001/ISO 14001

- Akt o proceni rizika radnih mesta
- Studija procene uticaja na životnu sredinu
- Plan upravljanja otpadom...



## Integriranje sistema?

- PAS 99:2006 (SRPS BS PAS 99:2010) Specifikacija zajedničkih zahteva sistema menadžmenta kao okvir za integriranje



15

2. Obuka,tumačenje zahteva standarda
3. Izrada dokumentacije – zajednički rad tima preduzeća i konsultanata
4. Obuka za interne proverivače

17

5. Finalni pregled dokumentacije
6. Sprovodenje interne provere
7. Preispitivanje od strane rukovodstva
8. Zakazivanje sertifikacije

18

### Koja sertifikaciona kuća?

- Domaća/inostrana
- Akreditovana/nekreditovana (za određeni standard, za određeno područje)
- Za koju su se odlučili ključni inopartneri?
- Cena....



19

### Neke smernice

- Integrisani sistemi – razmisliti o jednoj sert.kući (kombinovana provera)
- Cena – poređenje na osnovu punog ciklusa od 3 godine (proveriti...prevoz, prevođenje, dodatne takse/usluge, izveštaj, sertifikat – srpski/engleski...)
- Zapamtite da ste Vi klijenti. Eliminišite nadmene proverivače. Ako je potrebno promenite sert.kuću.
- Dodatna vrednost od sertifikacije – provera treba da vam bude korisna i da Vas podstakne na unapređenja
- Branite argumentovano svoja rešenja (bitno je da razumete standard)
- Pitajte i razjasnite sve što vam nije jasno. Da bi kasnije pronašli uzrok neusaglašenosti, mora vam kristalno biti jasno šta je neusaglašeno

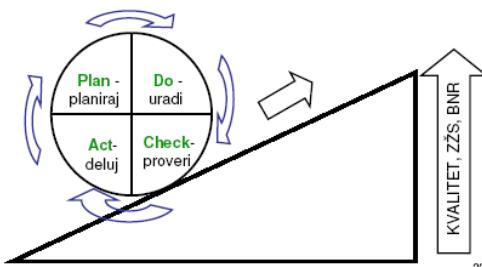
20

### Važno

- Izbegavanje paralelnog sistema-važno je da se i praktično primenjuje sve što je napisano (nadogradnja postojećeg sistema, maksimalno prilagođavanje, specifična rešenja)
- Sistem nije statičan - on živi i menja se zajedno sa organizacijom.
- Uključivanje svih zaposlenih! Obuke, obuke, obuke...
- Dokumentovan sistem - ne sistem dokumenata
- Dobro razumevanje zahteva standarda
- Uspeh sistema zavisi jako puno od uključenosti i posvećenosti najvišeg rukovodstva preduzeća

21

### AKO DOBRO USPOSTAVIMO SISTEM ON ĆE NAS TERATI NA STALNA UNAPREĐENJA



www.victoriaconsulting.co.rs

22



### Biseri...

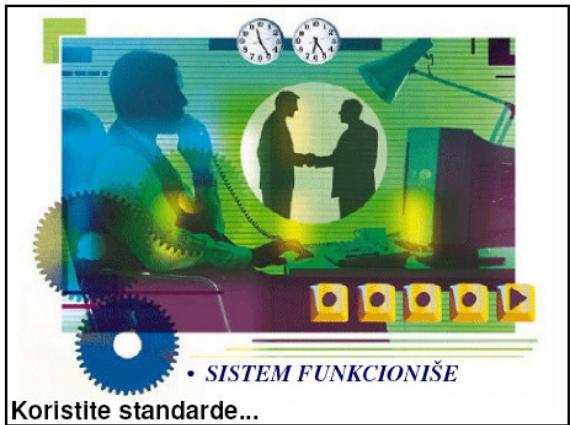
- "Mi da Vas plaćamo pa da budemo vaši nadničari?"
- "Zbog dobijanja poslova iz xxxx smo bili pruženi da po hitnom postupku uvedemo ISO standard ali u saradnji sa njihovim sertifikacionim telom"
- "Sertifikaciona kuća nas obilazi jednom godišnjine: svodi se uglavnom na - dve manje neusaglašenosti i ručak"
- Ovog puta auditor nije otšao u fabriku jer zna da je tamo užasno loša situacija... (provera ISO 14001...)
- Korišćenje materijala sa neznačnim izmenama "Izvadite stranicu iz ovog materijala i obrasec u punoj veličini..."
- "Nudili su mi da kupim sertifikat!" Čudite se!? Pa to je opšte poznato!
- Izrađena dokumentacija je autorsko delo konsultantske kuće...
- Osnovni standardi malih preduzeća, xxxx za sprovodenje sistema kvaliteta, ukoliko nije potrebna sertifikacija
- Ako se sertifikujete kod nas dobicete....
- Ma to se zna, oni su direktno povezani čak i vlasnički...a rade i konsulting i sertifikaciju
- Ovaj jedan proveravač kaže da je veliki problem što nemamo posebnu proceduru za interne provere.
- Neusaglašenost: trebalo bi da.....

Verovali ili ne...<sup>23</sup>

### Ne dozvolite...



24



**Victoria consulting**

## HVALA NA PAŽNJI !

### Kontakt:

"Victoria Consulting" d.o.o.  
Dragana Petrović, direktor



Tel: 011/2288688  
063/8470784  
Fax: 011/2288689  
[www.victoriaconsulting.co.rs](http://www.victoriaconsulting.co.rs)  
[dragana@victoriaconsulting.co.rs](mailto:dragana@victoriaconsulting.co.rs)

26