

Поступак за управљање документима система за менаџмент квалитетом

Садржај:

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
2. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА
3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
4. ПОСТУПАК РАДА
5. ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА
6. ПРИЛОЗИ

Детаљан садржај:

- 1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ**
- 2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА**
- 3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ**
- 4. ПОСТУПАК РАДА**
 - 4.1. Уводне напомене**
 - 4.2. Алгоритам процеса рада**
 - 4.3. Опис алгоритма процеса рада**
- 5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА**
- 6. ПРИЛОЗИ**
 - 6.1 Захтев за израду документа система за менаџмент квалитетом К.2.01-1**
 - 6.2 Одлука о изради документа система за менаџмент квалитетом К.02.1-2**
 - 6.3 Одлука о усвајању документа система за менаџмент квалитетом К.2.01-3**
 - 6.4 Захтев за измену документа система за менаџмент квалитетом К.2.01-4**
 - 6.5 Одлуку о оправданости измене документа система за менаџмент квалитетом К.2.01-5**
 - 6.6 Лист измене К.2.01-6**
 - 6.7 Захтев за одбацивање документа система за менаџмент квалитетом К.2.01-7**
 - 6.8 Одлуку о одбацивању документа система за менаџмент квалитетом К.2.01-8**

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овај документ дефинише процес управљања документима система за менаџмент квалитетом, начин стварања, измене, дистрибуције и укидања примене документа. Поступак дефинише редослед активности у овом процесу, начин њиховог обављања, као и овлашћења и одговорности за њихово извршавање. Основни циљ овог поступка јесте спречавање злоупотребе и отуђивања докумената, као и спречавање употребе неажурираних и неодобрених верзија измењених докумената. Свака активност процеса је обезбеђена и осигурана да се извршава на адекватан, стандардизован и планиран начин.

2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

ISO 9001:2008 4. Систем менаџмента квалитетом
4.2.3 Управљање документима

Документа система за менаџмент квалитетом Мегатренд универзитета:

- *Пословник квалитета, ознаке: К.1.00.*
- *Поступак за управљање записима система за менаџмент квалитетом, ознаке: К.2.02*
- *Упутство за изглед садржај и означавање документа система за менаџмент квалитетом, ознаке: К.3.01*

3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

Документ система за менаџмент квалитетом: Пословник квалитета, процедура и упутство.

Пословник квалитета: документ који исказује политику квалитета и описује систем за менаџмент квалитетом универзитета кроз постојеће процедуре и упутства повезујући их са захтевима стандарда ИСО 9001:2008.

Поступак: документ којим се дефинише, тј. прописује начин обављања неког заокруженог процеса.

Упутство: документ којим се дефинише, тј. прописује начин обављања дела процеса.

Запис о квалитету: Документ који пружа објективни доказ обима испуњења захтева за квалитет или ефикасност примењеног елемента система за менаџмент квалитета.

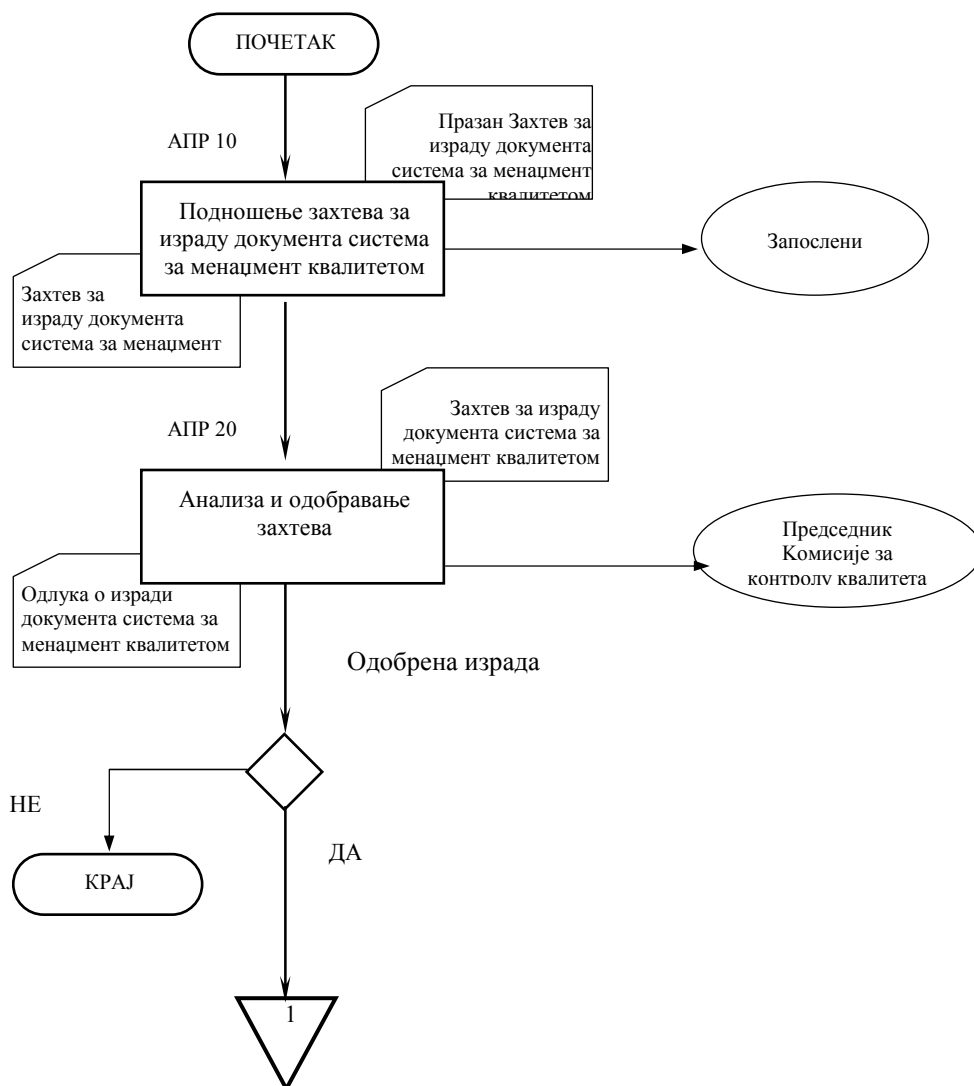
Управљање документом: контролисане активности стварања, усвајања и дистрибуције документа свим учесницима у процесу који је описан тим документом, затим измене, дистрибуирања измена на сва места примене и укидања документа.

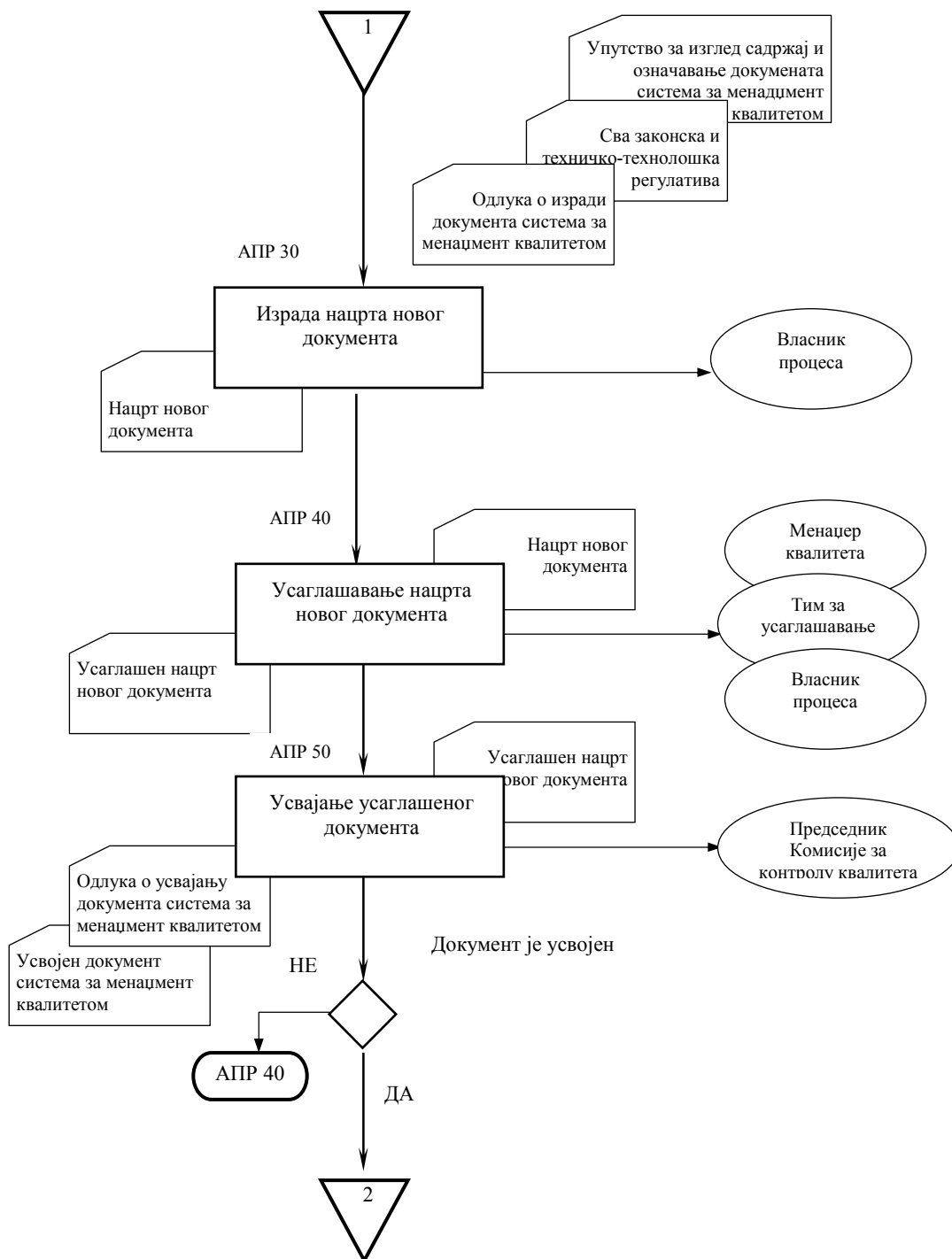
4. ПОСТУПАК РАДА

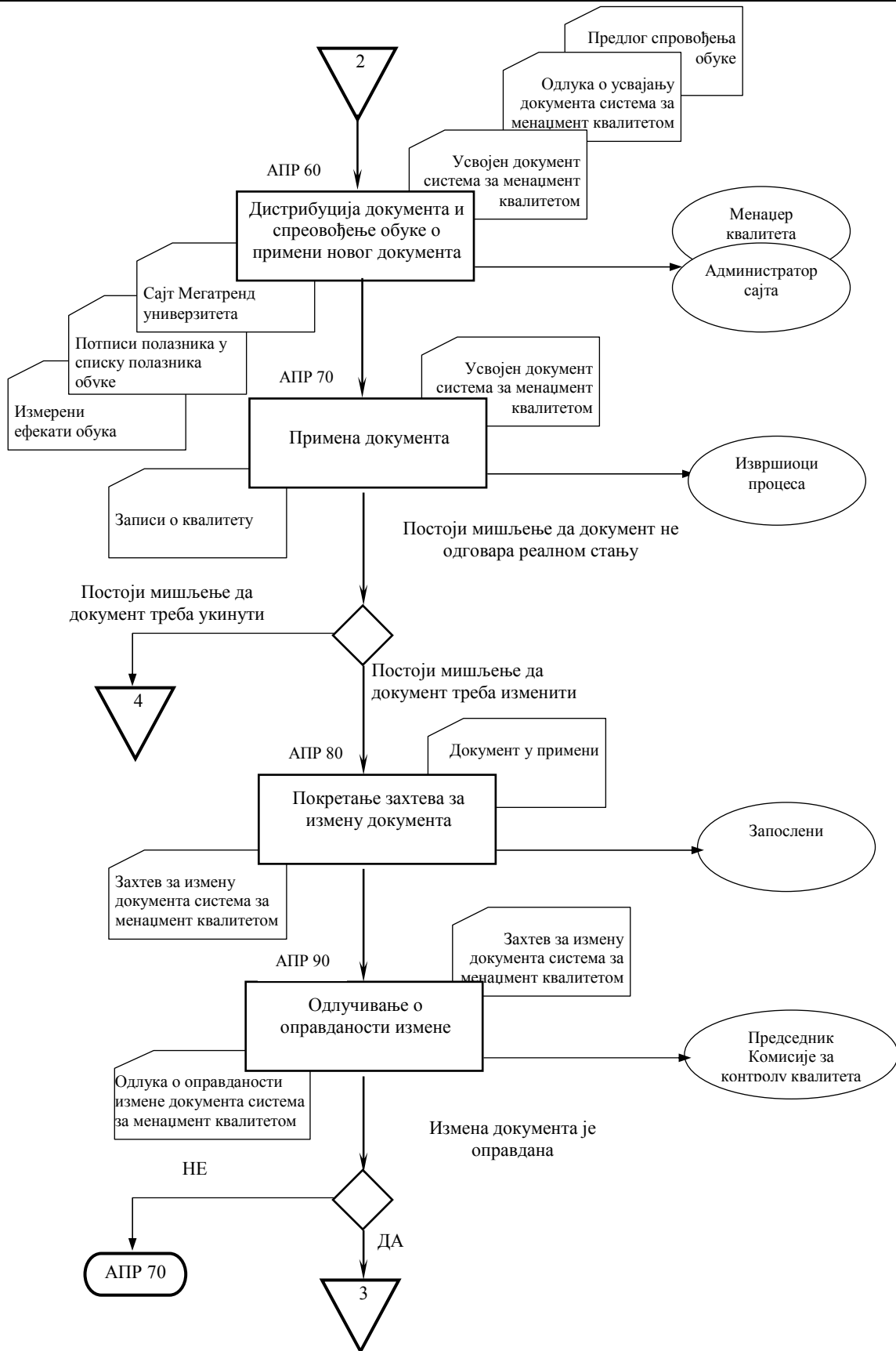
4.1. Уводне напомене

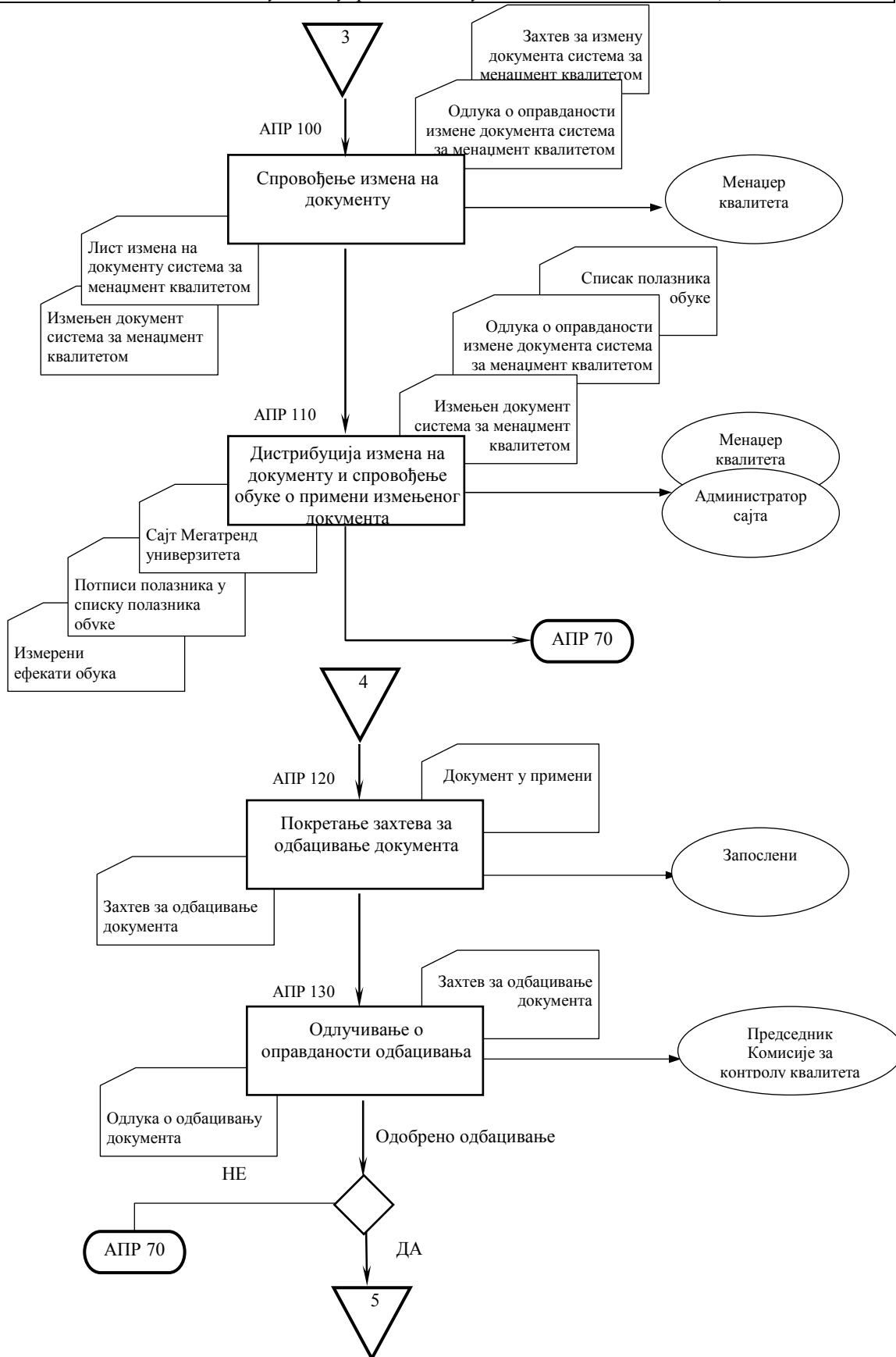
Документ система за менаџмент квалитетом представља опис одређеног процеса рада и све док се процес рада извршава на описан начин документ који га описује се не мења. Форма свих докумената система за менаџмент квалитетом на Мегатренд универзитету је препознатљива и дефинисана *Упутством за изглед, садржај и означавање докумената система за менаџмент квалитетом, ознаке: К.3.01.*

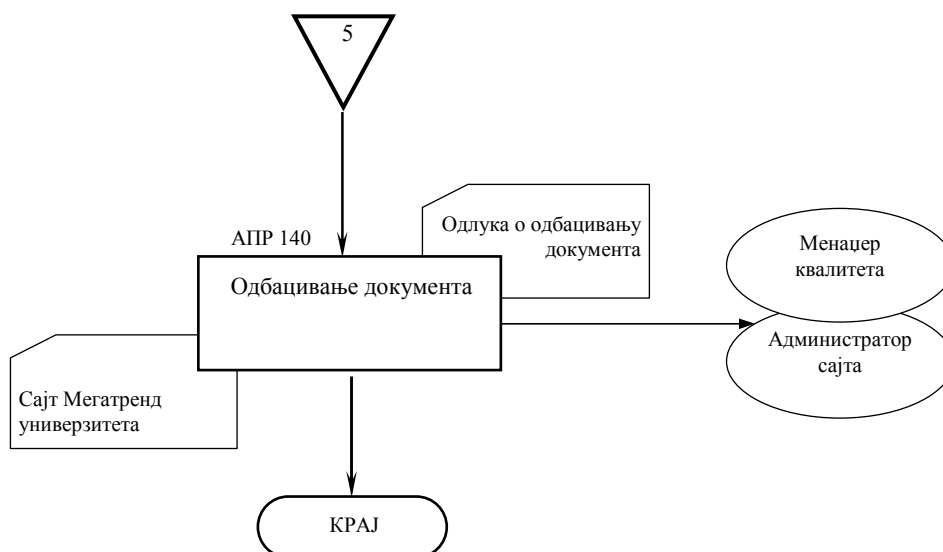
4.2. Алгоритам процеса рада











4.3. Опис алгоритма процеса рада

АПР 10 Подношење захтева за израду документа система за менаџмент квалитетом

Сваки запослени који сматра да би било потребно прописати процес који није описан документацијом система за менаџмент квалитетом може поднети *Захтев за израду документа система за менаџмент квалитетом*, ознаке: *K.2.01-1* менаџеру квалитета слањем овог записа у електронској верзији на е-маил или на адресу универзитета. Менаџер квалитета обавештава секретара Комисије за контролу квалитета о постојању *Захтева за израду документа система за менаџмент квалитетом* који за прву предстојећу седницу Комисије за контролу квалитета ставља као тачку дневног реда разматрање овог захтева .

АПР 20 Анализа и одобравање захтева

На седници Комисије за контролу квалитета чланови комисије анализирају поднети захтев. На основу познавања структуре система за менаџмент квалитетом, његових процеса и визије о развоју система за менаџмент квалитетом, а сагледавајући последице описивања захтеваног процеса Комисија доноси одлуку о прихватању или одбијању поднетог захтева. Уколико се захтев прихвата, Комисија доноси одлуку о томе ко ће од запослених урадити нацрт документа (власник процеса), као и о томе ко ће од запослених на Универзитету вршити усаглашавање документа, тј. ко су чланови тима за усаглашавање. Менаџер квалитета у складу са донетом одлуком Комисије припрема *Одлуку о изради документа система за менаџмент квалитетом*, ознаке: *K.02.1-2* коју у име комисије потписује председник Комисије за контролу квалитета.

Уколико је одлука позитивна, ради се у два примерка, при чему се један примерак доставља власнику процеса који треба да опише захтевани процес, а један архивира у регистратору код

менаџера квалитета. Власник процеса је запослени који добро познаје цео ток процеса и има компетенције и овлашћење да исти мења. Тада се прелази на *АПР 30 Израда нацрта новог документа*. Уколико је одлука негативна, тј. одбија се Захтев за израду документа система за менаџмент квалитетом, процес се завршава, а одлука о томе се не мора чувати.

АПР 30 Израда нацрта новог документа

Власник процеса, на основу *Упутства за изглед, садржај и означавање докумената система за менаџмент квалитетом, ознаке: К.3.01*, затим свих законских аката, техничко-технолошке документације и стандарда за акредитацију високошколских институција која се односи на процес који треба описати новим документом система за менаџмент квалитетом, креира нацрт новог документа и доставља документ у електронској верзији менаџеру квалитета. Менаџер квалитета заказује усаглашавање документа позивајући чланове тима за усаглашавање, при чему сваком члану шаље нацрт документа е-маилом.

АПР 40 Усаглашавање нацрта документа

Нацрт документа анализира тим за усаглашавање заједно са менаџером квалитета и аутором нацрта документа анализира нацрт. Током анализе, чланови тима за усаглашавање дају евентуалне примедбе и сугестије везане за ток процеса и записе који из њега проистичу. Аутор поступа по примедбама и сугестијама и уобличава документ према примедбама и сугестијама и шаље га у електронској верзији менаџеру квалитета. Менаџер квалитета обавештава секретара Комисије за контролу квалитета о завршеном усаглашавању нацрта документа који за прву предстојећу седницу Комисије за контролу квалитета ставља као тачку дневног реда усвајање новог документа система за менаџмент квалитетом .

АПР 50 Усвајање документа

Усаглашен нацрт документа се поново анализира на седници Комисије за контролу квалитета. Ако и даље постоје примедбе, документ се враћа аутору на дораду, у супротном, председник Комисије за контролу квалитета одобрава документ тако што доноси *Одлуку о усвајању документа система за менаџмент квалитетом, ознаке: К.2.01-3* коју доставља менаџеру квалитета, а он је чува док год се документ примењује у регистратору намењеном у те сврхе. На тај начин документ је спреман за дистрибуцију, односно за пуштање у примену.

АПР 60 Дистрибуција документа и спровођење обуке о примени новог документа

Менаџер квалитета издваја сваки образац засебно из документа и шаље усвојени документ и издвојене образце е-маилом администратору сајта. Администратор сајта електронску верзију усвојеног документа система за менаџмент квалитетом пребацује у PDF фајл и поставља га на веб сајт Универзитета, а издвојене образце поставља као WORD фајл такође на веб сајт Универзитета. Постављањем документа и образаца на веб сајт врши се њихова дистрибуција.

Нико од запослених не може мењати документ. На тај начин врши се контрола копија докумената система за менаџмент квалитетом, при чему се документ који постоји на веб сајту у електронској форми сматра оригиналом. Запослени могу штампати документа са веб

сајта, али се одштампане верзије сматрају неконтролисаним копијама. На овај начин остварена је дистрибуција документа и образаца, јер запослени који су одговорни за вршење процеса имају приступ оним документима који те процесе описују чиме се осигурава да су релевантне верзије документа расположиве на сваком месту коришћења.

Одмах након усвајања новог документа као и његове дистрибуције, менаџер квалитета сачињава списак запослених који обављају процес описан новом процедуром и то тако што њихова имена, радна места и функције уноси у образац *Предлог спровођења обуке, ознаке: Љ.2.03-1*, затим у исти образац уноси назив обуке и период одржавања обуке. Такође, менаџер квалитета попуњава и доњи део обрасца којим се дефинишу очекивани ефекти обуке и начин и период њиховог мерења. Свим полазницима обуке наведеним у *Предлогу спровођења обуке*, референт обезбеђења квалитета шаље е-маил којим их обавештава када и где ће бити одржана обука, а податке из овог документа уноси у *Списак полазника обуке, ознаке: Љ.2.03-3* који ће доставити предавачу на дан одржавања обуке. Након одржане обуке, сви полазници се потписују у образац *Списак полазника обуке, ознаке: Љ.2.03-3* поред свог имена, што представља доказ да су присуствовали обуци.

Три дана пред планирани датум за мерење ефеката спроведене обуке референт обезбеђења квалитета уноси све неопходне податке за мерење ефеката обуке у образац *Ефекти спроведене обуке, ознаке: Љ.2.03-2* остављајући доњи део обрасца празан, те попуњен образац прослеђује лицу задуженом за мерење ефеката обуке. Задужени је у обавези да измери ефекте обука онако како је то дефинисано у обрасцу *Ефекти спроведене обуке* и да резултате мерења унесе у тај образац који ће након тога доставити референту обезбеђења квалитета. Референт чува образац уз *Списак полазника обука* и *Предлог спровођења обуке* у регистратору, најмање 5 година.

АПР 70 Примена документа

Након постављања документа и образаца на веб сајт Универзитета и додељивања приступа запосленима који извршавају описан процес тим документом, почиње њихова примена. Сваки документ који се може читати са веб сајта има важећи статус ревизије документа. Током примене извршиоци попуњавају образце креирајући на тај начин записе који проистичу из вршења прописаног процеса, и који су доказ да су активности процеса извршене. Током примене може се указати потреба за изменом документа па се тада прелази на *АПР 80 Покретање захтева за измену документа*. Уколико се током примене укаже потреба за одбацивањем документа (процес престаје да се обавља или постаје део другог процеса па се заједно са њим описује новим или измењеним документом) прелази се на *АПР 120 Покретање захтева за одбацивање документа*. Било који од ова два случаја може покренути свако од запослених на Универзитету.

АПР 80 Покретање захтева за измену документа

Уколико даља примена документа захтева измену документа (промену неког податка, додатак неке речи и слично) која може бити проузрокована разним неусаглашеностима у погледу начина обављања, утицаја окружења, или променама у пословном систему, као и другим узрочницима, запослени који је увидео потребу за изменом документа доставља

Захтев за измену документа система за менаџмент квалитетом, ознаке: К.2.01-4 менаџеру квалитета. Менаџер квалитета обавештава секретара Комисије за контролу квалитета о постојању *Захтева за измену документа система за менаџмент квалитетом* који за прву предстојећу седницу Комисије за контролу квалитета ставља као тачку дневног реда разматрање овог захтева .

АПП 90 Одлучивање о оправданости измене

На седници Комисије за контролу квалитета чланови Комисије анализирају поднети захтев и одлучују о оправданости измене на документу. Уколико захтевана промена на документу није оправдана, процес се враћа на *АПП 70*, тј. на даљу примену документа, а у супротном председник Комисије за контролу квалитета доноси *Одлуку о оправданости измене документа система за менаџмент квалитетом, ознаке: К.2.01-5* и доставља је менаџеру квалитета.

АПП 100 Спровођење измена на документу

Менаџер квалитета врши измене на постојећој верзији документа онако како је то описано у претходно достављеном захтеву за измену документа. Ако је број измена, који је наведен у *footer*-у прве стране документа већи од 5, потребно је радити нову верзију документа, тј. у *footer*-у прве стране документа у пољу предвиђеном за то треба повећати број верзије за 1. Уколико се процес који је описан документом који треба изменити драстично мења у односу на претходно стање, сматра се да документ трпи велике измене и аутоматски се број верзије документа повећава за 1.

Уколико је број измена, који је наведен у *footer*-у прве стране документа, мањи од 5, и измене су мање, верзија документа се не мења већ се само на првој страни документа у пољу *footer*-а које се односи на измену документа број измене повећава за 1. Промене речи или ближе објашњавање постојећег процеса, као и ситне измене у прилозима документа сматрају се малим изменама. Додавање нове активности, новог обрасца при чему се мења ток процеса или вршење потпуног реинжењеринга процеса сматрају се великим изменама документа система за менаџмент квалитетом. Измене се описују у *Листу измене, ознаке: К.2.01-6* у пољу “Опис измене”, тако што се под истим редним бројем измене која ће стајати у *footer*-у документа описују све измене извршене у тој итерацији. Уколико је лист измена цео попуњен, тј. документ је доживео свих пет измена, отвара се нови лист измена за нову верзију документа. Ако је у питању велика измена на документу, тј. ако се процес који је описан документом драстично мења и документ трпи више од пет измена одједном, у лист измене претходне верзије документа потребно је уписати само да су измене велике, а не треба их посебно водити. Лист измена попуњава и чува менаџер квалитета.

АПП 110 Дистрибуција измена на документу

Менаџер квалитета измењен документ и/или измењене образце шаље е-маилом администратору веб сајта наглашавајући му у е-маилу уместо ког документа и којих образаца треба поставити послате фајлове. Администратор веб сајта назначене документе и образце повлачи са веб сајта и уместо њих поставља измењене и то тако што електронску

верзију измењеног документа система за менаџмент квалитетом пребацује у PDF фајл и поставља га на веб сајт Универзитета, а издвојене образце поставља као WORD фајлове такође на веб сајт Универзитета. Постављањем измењених документа и образаца на веб сајт и повлачењем претходно постављених верзија врши се дистрибуција измена.

Одмах након усвајања измене документа као и његове дистрибуције, менаџер квалитета сачињава списак запослених који обављају процес описан измењеном процедуром и то тако што њихова имена, радна места и функције уноси у образац *Предлог спровођења обуке, ознаке: Љ.2.03-1*, затим у исти образац уноси назив обуке и период одржавања обуке. Такође, менаџер квалитета попуњава и доњи део обрасца којим се дефинишу очекивани ефекти обуке и начин и период њиховог мерења. Свим полазницима обуке наведеним у *Предлогу спровођења обуке*, референт обезбеђења квалитета шаље е-маил којим их обавештава када и где ће бити одржана обука, а податке из овог документа уноси у *Списак полазника обуке, ознаке: Љ.2.03-3* који ће доставити предавачу на дан одржавања обуке. Након одржане обуке, сви полазници се потписују у образац *Списак полазника обуке, ознаке: Љ.2.03-3* поред свог имена, што представља доказ да су присуствовали обуци.

Три дана пред планирани датум за мерење ефеката спроведене обуке референт обезбеђења квалитета уноси све неопходне податке за мерење ефеката обуке у образац *Ефекти спроведене обуке, ознаке: Љ.2.03-2* остављајући доњи део обрасца празан, те попуњен образац прослеђује лицу задуженом за мерење ефеката обуке. Задужени је у обавези да измери ефекте обука онако како је то дефинисано у обрасцу *Ефекти спроведене обуке* и да резултате мерења унесе у тај образац који ће након тога доставити референту обезбеђења квалитета. Референт чува образац уз *Списак полазника обука* и *Предлог спровођења обуке* у регистратору, најмање пет година.

АПР 120 Покретање захтева за одбацивање документа

Уколико се током примене укаже потреба за одбацивањем документа (процес престаје да се обавља или постаје део другог процеса па се заједно са њим описује новим или измењеним документом) запослени који је приметио потребу за укидањем документа попуњава *Захтев за одбацивање документа система за менаџмент квалитетом, ознаке: К.2.01-7* и шаље га менаџеру квалитета. Менаџер квалитета обавештава секретара Комисије за контролу квалитета о постојању *Захтева за одбацивање документа система за менаџмент квалитетом* који за прву предстојећу седницу Комисије за контролу квалитета ставља као тачку дневног реда разматрање овог захтева.

АПР 140 Одлучивање о оправданости одбацивања

На основу *Захтева за одбацивање документа* и документа на који се захтев односи, чланови Комисије за контролу квалитета одлучују о оправданости одбацивања документа на седници Комисије. Уколико одбацивање није оправдано, процес се враћа на *АПР 70*, тј. на даљу примену документа, а у супротном председник Комисије за контролу квалитета доноси *Одлуку о одбацивању документа система за менаџмент квалитетом, ознаке: К.2.01-8* и доставља је менаџеру квалитета.

АПР 150 Одбацивање документа

Менаџер квалитета обавештава администратора веб сајта да је потребно уклонити одређени документ са веб сајта Универзитета што администратор и чини.

5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА

Сви запослени на универзитету који учествују у стварању, измени, дистрибуцији и укидању документа система за менаџмент квалитетом и образаца који су његов саставни део дужни су да примењују овај поступак. За контролу примене овог поступка одговоран је менаџер квалитета.

6. ПРИЛОЗИ

<i>Редни број прилога</i>	<i>Назив прилога</i>	<i>Ознака</i>
6.1.	<i>Захтев за израду документа система за менаџмент квалитетом</i>	К.2.01-1
6.2.	<i>Одлука о изради документа система за менаџмент квалитетом</i>	К.2.01-2
6.3.	<i>Одлука о усвајању документа система за менаџмент квалитетом</i>	К.2.01-3
6.4.	<i>Захтев за измену документа система за менаџмент квалитетом</i>	К.2.01-4
6.5.	<i>Одлука о оправданости измене документа система за менаџмент квалитетом</i>	К.2.01-5
6.6.	<i>Лист измене</i>	К.2.01-6
6.7.	<i>Захтев за одбацивање документа система за менаџмент квалитетом</i>	К.2.01-7
6.8.	<i>Одлука о одбацивању документа система за менаџмент квалитетом</i>	К.2.01-8

Процес који је потребно стандардизовати документом система за менаџмент квалитетом:

1.0. Циљ креирања документа:

2.0. Опис тока процеса:

3.0. Извршиоци фаза процеса:

4.0. Бенефити који се остварују креирањем документа:

Датум:

Захтев подноси:

У складу са важећим *Поступком за управљање документима система за менаџмент квалитетом*, ознаке *К.2.01*

и

Захтевом за израду документа система за менаџмент квалитетом коју је поднео/ла _____ датума: _____

Комисија за контролу квалитета доноси

ОДЛУКУ

да се изради документ система за менаџмент квалитетом који треба да опише процес:

За израду нацрта документа система за менаџмент квалитетом одређује се:

Рок за израду нацрта документа система за менаџмент квалитетом је:

Нацрт документа најкасније доставити _____ члановима тима за усаглашавање :

1. _____ Вођа тима
2. _____ Члан тима
3. _____ Члан тима
4. _____ Члан тима
5. _____ Члан тима

ради спровођења усаглашавања документа чији термин се заказује за: _____

ДАТУМ

ПРЕДСЕДНИК КОМИСИЈЕ ЗА КОНТРОЛУ
КВАЛИТЕТА

У складу са важећим *Поступком за управљање документима система за менаџмент квалитетом*, ознаке *K.2.01*

Комисија за контролу квалитета доноси

ОДЛУКУ

о усвајању документа

Верзија Ознака

и његовом пуштању у примену.

Датум

Потпис

ПРЕДСЕДНИК КОМИСИЈЕ ЗА КОНТРОЛУ
КВАЛИТЕТА

Документ: _____

Ознака: _____

ИЗМЕНА ДОКУМЕНТА

1.0. Циљ измене документа

2.0. Опис измене

3.0. Које промене на другим документима и процесима треба извршити због измене

4.0. Које бенефите остварује увођење измене

Датум:

Захтев подноси:

У складу са процедуром утврђеном *Поступком за управљање документима система за менаџмент квалитетом*, размотрен је захтев за измену документа поднет Комисији за квалитет датума:

а који је поднео/ла:

Име и Презиме

Прихвата се захтев за измену и доноси

ОДЛУКА

о оправданости измене документа:

верзија

ознака

Датум

Потпис

ПРЕДСЕДНИК КОМИСИЈЕ ЗА КОНТРОЛУ
КВАЛИТЕТА

Измена	Р.бр. странице	Документ:	Ознака:
		Опис измене	Верзија:
		Опис измене	Датум
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Документ: _____ **Ознака:** _____
који описује процес:

И односи се на радна места:

ТРЕБА ОДБАЦИТИ

Разлог одбацивања:

Промене на другим документима и процесима које треба извршити због одбацивања:

Побољшања која проузрокује одбацивање:

Датум:

Захтев подноси:

У складу са процедуром утврђеном *Поступком за управљање документима система за менаџмент квалитетом*, размотрен је захтев за одбацавање документа поднет дана: _____ а који је поднео/ла:

Име и Презиме

Прихвата се захтев за одбацавање и доноси

ОДЛУКА

о оправданости одбацавања документа:

верзија

ознака

Датум

Потпис

ПРЕДСЕДНИК КОМИСИЈЕ ЗА КОНТРОЛУ
КВАЛИТЕТА