

SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM		Oznaka:	Q2.00.06
		Strana/ ukupno strana:	1/1
Naziv dokumenta: PROCEDURA ZA UNAPREĐENJE PROCESA		Izdanje broj:	Datum usvajanja:
		Oznaka kopije: <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>	
Sadržaj: <ol style="list-style-type: none"> 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE 2. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA 3. TERMINI I DEFINICIJE 4. OPIS RADA 5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA 6. ZAPISI 7. PRILOZI 			
	IZRADIO	PREGLEDAO	ODOBRIO
Funkcija			
Ime i prezime			
Potpis			

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Procedura ima za cilj da definiše redosled aktivnosti i odgovornosti pri poboljšanju efikasnosti i efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom, ključnih procesa i kvaliteta usluga.

Procedura se primenjuje u sistemu upravljanja kvalitetom, usluga i ključnih procesa na fakultetu/školi od strane komisije, i obavezujuća je za sve učesnike u tom procesu.

2. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA

2.1 Veza sa standardima i opštim aktima

- JUS ISO 9001:2001 (tačka 8.5)

2.2 Veza sa dokumentima sistema kvaliteta

Q2.00.01 – Procedura preispitivanja sistema kvaliteta

Q2.00.03 – Procedura upravljanja korektivnim merama

Q2.00.05 – Procedura upravljanja internim proverama sistema kvaliteta

Q2.00.11 – Procedura upravljanja preventivnim merama

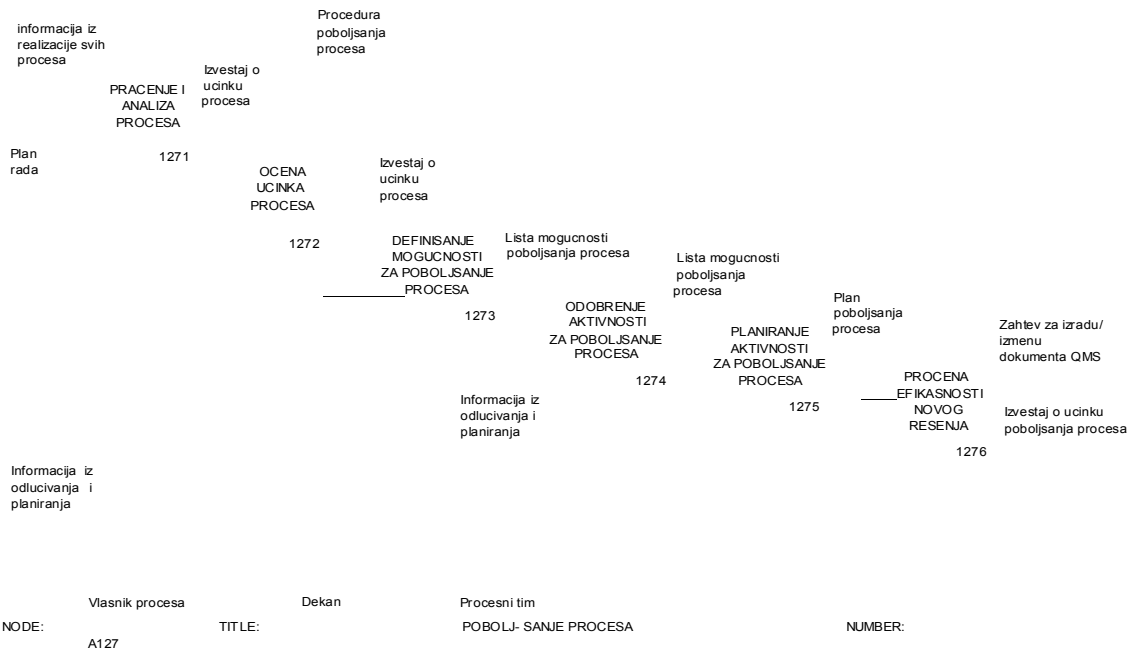
Q2.01.05 – Procedura za rešavanje molbi, žalbi i prigovora u nastavnom procesu

Q2.00.07 – Procedura upravljanja dokumentima sistema kvaliteta

3. TERMINI I DEFINICIJE

Nema novih pojmova.

4. OPIS RADA



Slika 1: Dekompozicioni dijagram – unapređenje procesa

4.1 Praćenje i analiza procesa

Vlasnici procesa vrše svakodnevno praćenje i analizu procesa kroz primenu planova rada i informacija o realizaciji procesa. Na osnovu rezultata merenja određuju efikasnost i efektivnost procesa i izrađuju izveštaj o učinku procesa.

4.2 Ocena učinka procesa

Dekan/direktor škole ocenjuje učinak sistema upravljanja kvalitetom usluga.

4.3 Definisavanje mogućnosti za poboljšanje procesa

Procesni tim (učesnici u procesu) analizira izveštaj o učinku procesa, identifikuje ključni problem procesa i određuje oblasti u kojima treba poboljšati učinak, identifikuje i verifikuje primarne uzroke problema, definiše mogućnosti za poboljšanje i izrađuje Listu mogućnosti poboljšanja.

4.4 Odobrenje aktivnosti za poboljšanje procesa

Dekan/direktor škole vrši odobrenje predloženih rešenja i vrši izbor prioriteta.

4.5 Planiranje aktivnosti za poboljšanje procesa

Vlasnici procesa prave Plan poboljšanja procesa (plan za sprovođenje akcija) i odgovorni su za implementaciju i nadzor.

4.6 Procena efikasnosti novog rešenja

Vlasnici procesa procenjuju efektivnost i efikasnost novog rešenja i izrađuju Izveštaj o učinku poboljšanja procesa. Ukoliko nova rešenja za poboljšanje nisu efektivna i efikasna, procesni tim vrši ponovno definisanje mogućnosti za poboljšanje procesa.

Ukoliko su nova rešenja za poboljšanje efektivna i efikasna, procesni tim vrši njihovu standardizaciju dajući Zahtev za izradu/izmenu dokumenata QMS prema Q2.00.07 – Procedura upravljanja dokumentima sistema kvaliteta.

5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA

Za kontrolu ove procedure odgovoran je predstavnik Komisije za kvalitet.

Vlasnici procesa su odgovorni za pridržavanje ove procedure u praksi.

6. ZAPISI

7. PRILOZI

Prilog 1: Lista mogućnosti poboljšanja procesa (Obrazac Q2.00.06-01)

Prilog 2: Plan poboljšanja procesa (Obrazac Q2.00.06-02)