

## **Systemy zarządzania jakością za unijne pieniądze**

Wejście naszego kraju do struktur Unii Europejskiej dla wielu polskich przedsiębiorstw oznaczało konieczność dostosowania się do szeregu norm obowiązujących w stosowanych przez nich procesach produkcji, bądź wymaganych dla wytwarzanych przez nich produktów lub usług. Jednakże spośród rozmaitych norm zgodności istnieją również takie, których wdrażanie nie jest narzucone żadnymi regulacjami prawnymi, a które mimo to wdrażane są coraz powszechniej. Takimi normami są normy ISO serii 9000 dotyczące systemów zarządzania jakością.

Normy z serii ISO 9000 po raz pierwszy opublikowano w 1987 roku. Są one jednymi z bardzo wielu norm technicznych opublikowanych przez Międzynarodową Organizację Normalizacyjną (ISO). Niezwykłość norm z serii ISO 9000 polega na tym, że nie odnoszą się one wyrobów bezpośrednio, lecz procesu ich produkcji, a konkretnie zapewnienia jakości w trakcie tego procesu. Normy ISO 9000 dotyczą warunków koniecznych do zapewnienia wysokiej jakości w dowolnym rodzaju produkcji lub usług. Są normami uniwersalnymi - mogą zatem z jednakowym powodzeniem znaleźć zastosowanie w dowolnej branży, zarówno w sektorze usługowym, jak i produkcyjnym. Koncepcja norm ISO 9000 polega na założeniu, że jakość powinna być osiągnięta przede wszystkim poprzez zapobieganie wadliwości, a nie usuwanie jej skutków.

### **Zalety uzyskania certyfikatu**

Zgodność procesów zachodzących w przedsiębiorstwie z normami ISO 9000 zostaje potwierdzona uzyskaniem certyfikatu wydanego przez niezależną jednostkę. Certyfikat zaświadcza, że system jakości istniejący w przedsiębiorstwie zgodny jest z normą ISO 9000. Posiadanie takiego certyfikatu ułatwia i przyspiesza nawiązywanie kontaktów i zawieranie umów, dlatego gdyż dostawca może prowadzić negocjacje z wieloma kolejnymi kontrahentami powołując się na posiadany certyfikat bez konieczności każdorazowego udowadniania zgodności swojego systemu jakości z odpowiednimi normami – eliminuje konieczność każdorazowego przeprowadzania kontroli procesu produkcyjnego ze strony klientów. Wśród pozostałych pozytywnych rezultatów uzyskania certyfikatu z serii ISO 9000 wskazywane są m.in.:

- podniesienie prestiżu firmy, a co za tym idzie podniesienie jego pozycji konkurencyjnej i konkurencyjności oferowanych przez nią produktów lub usług,
- zmniejszenie kosztów oraz zapewnienie właściwej jakości produktu (wprowadzenie systemu zarządzania jakością prowadzi do rzeczywistej poprawy jakości produktów i usług i przez to zmniejszenia strat spowodowanych brakami),
- wzrost siły negocjacyjnej,
- stworzenie międzynarodowego standardu oraz wspólnego języka dotyczącego jakości, co ułatwia kontakty z klientami,
- uporządkowanie spraw związanych z odpowiedzialnością za poszczególne działania.

### **Procedura wdrażania**

Proces wdrażania Systemu Zarządzania Jakością wg norm ISO 9000 obejmuje następujące etapy:

1. Analiza istniejącego systemu zarządzania w firmie w odniesieniu do wymagań norm ISO – polega na zidentyfikowaniu głównych procesów zachodzących w firmie,

opisaniu ich przebiegu i organizacji oraz stworzeniu całościowego obrazu wszystkich procesów funkcjonujących w przedsiębiorstwie.

2. Szkolenie zarządu firmy – szkolenie takie ma na celu merytoryczne przygotowanie zarządu firmy do tworzenia, wdrażania, doskonalenia i funkcjonowania w Systemie Jakości.
3. Szkolenie pozostałych pracowników firmy, w celu merytorycznego ich przygotowania do funkcjonowania w Systemie Jakości.
4. Przeprowadzenie szkolenia auditorów wewnętrznych – dokonywanie auditów wewnętrznych jest wymogiem norm ISO 9000, powinny być one bezstronnymi, systematycznymi badaniami pozwalającymi uzyskać niezależną ocenę systemu jakości oraz szybko zidentyfikować i w porę wyeliminować powstałe niezgodności.
5. Tworzenie wymaganej dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością – obejmuje ono pisanie Księgi Jakości, pisanie procedur oraz pozostałych dokumentów niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania systemu w firmie, a także wdrażanie systemu dokumentacji w firmie.
6. Przygotowanie firmy do certyfikacji – obejmuje przeprowadzenie przez zarząd przeglądu systemu jakości, który powinien dać odpowiedź na pytanie, czy zapisy i uregulowania zawarte w procedurach zostały faktycznie wdrożone i funkcjonują w firmie.

Po przeprowadzeniu całej procedury wdrażającej przedsiębiorstwo może przystąpić do auditu wstępnego, który jest ostatnim testem sprawdzającym przed końcowym, najważniejszym etapem – przeprowadzeniem auditu certyfikującego. Przedsiębiorstwo, które pomyślnie przejdzie audit certyfikacyjny, otrzymuje certyfikat potwierdzający spełnianie określonych norm w odniesieniu do wybranych, bądź wszystkich procesów zachodzących wewnątrz firmy.

### **Dotacje na doradztwo**

Na wszystkich wymienionych etapach wdrażania systemu zarządzania jakością przedsiębiorstwo wdrażające korzysta z pomocy niezależnego konsultanta ds. jakości. Istnieje możliwość uzyskania dotacji na pokrycie części kosztów tego typu doradztwa. Daje ją Działanie 2.1 „Wzrost konkurencyjności małych i średnich przedsiębiorstw poprzez doradztwo” w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego Wzrost Konkurencyjności Przedsiębiorstw. Program ten finansowany jest ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz z budżetu państwa.

O wsparcie w programie ubiegać mogą się małe i średnie przedsiębiorstwa mające siedzibę na obszarze RP, a także mikroprzedsiębiorstwa, które spełniają jeden z poniższych warunków:

- 1) prowadzą działalność od co najmniej 3 lat lub
- 2) ich działalność jest oparta o wykorzystanie technologii nowej, czyli nie stosowanej w Polsce dłużej niż 3 lata, o znaczącym potencjale rynkowym,.

Aby usługa doradcza, z której firma korzysta na etapie wdrażania systemu, mogła być objęta dofinansowaniem – musi być świadczona przez wykonawcę akredytowanego przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości lub (w określonych przypadkach) wykonawcę wybranego w drodze postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.

Wielkość dotacji, jaką przedsiębiorstwo może otrzymać na realizację pojedynczego projektu :

- 1) nie może być niższa od kwoty 2.500,00 PLN oraz nie może przewyższać kwoty 250.000,00 PLN,
- 2) nie może przekroczyć 50% kosztów kwalifikowanych w przypadku małych i średnich firm oraz mikroprzedsiębiorstw działających dłużej niż 3 lata,

- 3) może wynosić nawet 100% kosztów kwalifikowanych, jeśli pomoc dotyczyć będzie mikroprzedsiębiorstw działających w oparciu o nowe technologie o znacznym potencjale rynkowym.

Doradztwo w zakresie jakości rozumiane jako usługi doradcze związane z projektowaniem, wdrażaniem i doskonaleniem systemów zarządzania jakością, zarządzania środowiskowego lub bezpieczeństwem i higieną pracy to tylko jedna z kategorii, w ramach których przedsiębiorstwa mogą ubiegać się o dofinansowanie specjalistycznych usług doradczych. Pozostałe kategorie to doradztwo w zakresie:

- 1) zasad prowadzenia przedsiębiorstwa na terytorium Unii Europejskiej,
- 2) innowacji i nowych technologii,
- 3) wprowadzania przez przedsiębiorcę produktów na nowe rynki zagraniczne,
- 4) tworzenia sieci kooperacyjnych przedsiębiorstw,
- 5) łączenia się przedsiębiorstw,
- 6) pozyskiwania zewnętrznego finansowania na rozwój działalności.

Do końca 2006 roku przewidziano jeszcze 6 rund składania wniosków o dofinansowanie w tym działaniu – do 11 sierpnia, do 15 września, do 13 października, do 10 listopada oraz do 8 grudnia, zawsze do godziny 15:00. Wnioski należy składać w Regionalnych Instytucjach Finansujących właściwych ze względu na lokalizację projektu. Lista tych instytucji jest dostępna na stronach Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, która pełni funkcję Instytucji Wdrażającej dla Działania SPO WKP 2.1. Na tejże stronie ([www.parp.gov.pl](http://www.parp.gov.pl)) znajdują się także wszystkie dokumenty niezbędne na etapie przygotowania oraz składania wniosku o dotację.

*Anna Raplewicz  
Specjalista ds. doradztwa  
Regionalna Izba Gospodarcza w Katowicach*

**Regionalna Izba Gospodarcza w Katowicach prowadzi Punkt Konsultacyjny akredytowany przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości.** W ramach Punktu bezpłatnie udzielamy informacji o dostępnych w naszym kraju programach pomocowych oraz zasadach przygotowywania wniosków o dotację, a także o innych formach finansowania zewnętrznego. Na spotkanie w Punkcie można umówić się drogą telefoniczną nr tel. (32) 351-11-96 lub elektroniczną e-mail: [doradztwo@rig.katowice.pl](mailto:doradztwo@rig.katowice.pl).

Serdecznie zapraszamy!