
INFORMACJE

PIOTR MOSKAŁA

Instytut Zootechniki - Państwowy Instytut Badawczy

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ISO 9001:2008 W INSTYTUCIE ZOOTECHNIKI - PAŃSTWOWYM INSTYTUCIE BADAWCZYM

1. Wstęp

Instytut Zootechniki - Państwowy Instytut Badawczy prowadzi prace badawcze w zakresie nauk zootechnicznych ukierunkowanych na bieżące i perspektywiczne potrzeby produkcji bezpiecznej żywności w warunkach przyjaznych zwierzętom, jak również wykorzystanie zwierząt do celów biomedycznych. Głównymi zadaniami Instytutu są: prowadzenie badań podstawowych nieukierunkowane na bezpośrednie zastosowanie w praktyce oraz prowadzenie badań stosowanych obejmujących działalność badawczą, której wyniki znajdują zastosowanie w praktyce. Ponadto w Instytucie Zootechniki - Państwowym Instytucie Badawczym prowadzi się prace rozwojowe oraz działalność innowacyjną, które służą udoskonaleniu istniejących metod i technologii przy wykorzystaniu już istniejącej wiedzy.

Instytut Zootechniki - Państwowy Instytut Badawczy od początku swojego istnienia prowadził działalność na rzecz praktyki rolniczej. W zakładach doświadczalnych Instytutu naukowcy sprawdzają skuteczność opracowanych badań i technologii poprzez wdrażanie ich w życie. Instytut poprzez rozbudowaną strukturę organizacyjną (zakłady doświadczalne na terenie całego kraju) pełni funkcje nie tylko badawczą, ale również informacyjną, doradczą i integracyjną.

Celem opracowania było przedstawienie funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001 w Instytucie Zootechniki Państwowym Instytucie Badawczym oraz wykazanie korzyści płynących z wdrożenia zarządzania jakością.

2. System zarządzania ISO 9001

System Zarządzania Jakością to podsystem systemu zarządzania organizacją. Do jego głównych zadań należy identyfikacja zadań, niezgodności w procesach (w tym niezgodności jakościowych) oraz zapobieganie zakłóceniom i błędom w funkcjonowaniu poszczególnych dziedzin działalności [Wawak 2005]. Pierwszym działaniem w celu określenia obszarów do wdrażania usprawnień jest pełna identyfikacja potencjału, ograniczeń i problemów, a także szans i zagrożeń [Kozera 2009]. Najczęstszym argumentem determinującym wprowadzenie systemu zarządzania jakością jest chęć polepszenia funkcjonowania organizacji, poprawa wizerunku oraz konkurencyjności. W pierwszej kolejności system koncentruje się na następujących obszarach takich jak określenie misji i wizji organizacji, pomiar i monitorowanie działań, zarządzanie poprzez rezultaty, rozwój sfery zarządzania wiedzą i procesami uczenia się, rozwój kompetencji kierowniczych, stosowanie podejścia procesowego, budżetów zadaniowych i ewaluacji działań [Kania 2010]

Zarządzanie jakością, aby mogło być efektywne i aby możliwe było stwierdzenie czy przynosi ono oczekiwane rezultaty, powinno przede wszystkim posiadać zdefiniowane cele takie jak: uzyskanie certyfikatu, zwiększenie zadowolenia klienta, zbudowanie projakościowej kultury organizacyjnej, zapewnienie jakości świadczonych usług i likwidowanie usterek oraz nieprawidłowości w działaniu systemu [Skierniewski 2008].

3. System zarządzania ISO w Instytucie Zootechniki - Państwowym Instytucie Badawczym.

Instytut Zootechniki - Państwowy Instytut Badawczy należy do nielicznego grona jednostek badawczo-rozwojowych, które wdrożyły system zarządzania jakością zgodny z normami ISO 9001. Dyrektor Instytutu Zootechniki prof. dr hab. Jędrzej Krupiński 24 lutego 2010 roku wydał zarządzenie, na mocy którego podjął decyzję o wdrożeniu systemu zarządzania jakością w Instytucie. System zarządzania został oparty o podejście procesowe, rozumiane jako system zarządzania procesami, które są identyfikowane oraz określony jest sposób ich wzajemnych powiązań. Dzięki podejściu procesowemu sprawowany jest stały nadzór nad stopniem realizacji celów określonych dla każdego z procesów. Zakres systemu obejmuje: działalność naukowo-badawczą, badawczo-wdrożeniową, edukacyjną oraz nadawania stopni naukowych [Księga Jakości 2010].

W Instytucie zidentyfikowano następujące procesy dotyczące zarządzania jakością:

- zarządzanie Instytutem (m.in.: strategia rozwoju, ocena systemu zarządzania jakością przez kierownictwo, dokumentacja systemu zarządzania jakością);
- zarządzanie zasobami (m.in.: zarządzanie personelem, szkolenia, nadzór właścicielski);
- komunikacja z klientem (m.in.: postępowanie ze skargami i wnioskami, współpraca z klientem);
- świadczenie usług (m.in.: planowanie i organizacja badań naukowych i prac rozwojowych, usługa edukacyjna, wdrażanie wyników badań);
- nadzór i monitorowanie (m.in.: zarządzanie naukową bazą danych, nadzór nad dokumentacją i zapisami, audit wewnętrzny);
- wspomaganie i doskonalenie (m.in.: zakup i ocena dostawców, planowanie budżetu, realizacja budżetu).

Głównym dokumentem Systemu Zarządzania Jakością jest Księga Jakości. Zawiera ona informacje na temat struktury organizacyjnej oraz działania systemów zarządzania jakością w Instytucie. Księga jakości prezentuje Politykę Jakości Instytutu oraz wszystkie działania w poszczególnych obszarach systemu zarządzania w ścisłym powiązaniu z wymaganiami normy. Jest ona nadzorowana przez Pełnomocnika ds. Jakości. Zmiany do Księgi wprowadza się na bieżąco. Dla zrealizowania celów nadrzędnych i szczegółowych zawartych w Polityce Jakości, Księga odwołuje się do procedur, które opisują niezbędne do wykonania czynności. Jednostką certyfikującą był Zakład Systemów Jakości i Zarządzania w Warszawie. Certyfikat został przyznany na trzy lata, 24 kwietnia 2010 roku, a jego wręczenie nastąpiło 24 maja 2010 roku podczas uroczystej gali zorganizowanej z okazji 60-lecia Instytutu Zootechniki Państwowego Instytutu Badawczego w Teatrze im. Juliusza Słowackiego w Krakowie.

4. Procedury obowiązujące w Instytucie Zootechniki PIB.

Tabela 1

Wykaz procedur obowiązujących w IZ PIB

Pion	Procedura
Nauka	Planowanie, organizacja badań naukowych i prac rozwojowych
	Wdrażanie wyników badań
	Zarządzanie naukową bazą danych
	Monitorowanie zwierzęcych zasobów krajowych
	Kształcenie kadry naukowej (Nadawanie stopni i tytułu)
	Usługa edukacyjna
	Wydawanie zaświadczeń

Pion	Procedura
Zarządzanie	Nadzór nad dokumentacją i zapisami
	Działania korygujące i zapobiegawcze
	Kontrola wewnętrzna (audyt wewnętrzny)
	Audit wewnętrzny
	Przeglądy zarządzania
	Nadzór nad niezgodnościami
	Wydawanie wewnętrznych aktów normatywnych
	Zarządzanie zasobami ludzkimi
	Szkolenia
	Postępowanie ze skargami i wnioskami
	Administrowanie infrastrukturą teleinformatyczną
	Bezpieczeństwo IT
	Wsparcie użytkownika IT
	Planowanie budżetu na działalność naukowo-badawczą
	Realizacja budżetu na działalność naukowo-badawczą
Pion	Procedura
Infrastruktura	Zakupy
	Gospodarka środkami trwałymi i ewidencja majątku
	Administrowanie majątkiem
	Nadzór nad aparaturą badawczą
	Archiwizacja dokumentów
	Bezpieczeństwo i higiena pracy
	Ochrona informacji niejawnych
	Nadzór właścicielski

Instytut Zootechniki Państwowy Instytut Badawczy posiada trzy akredytowane laboratoria: Centralne Laboratorium w Aleksandrowicach (certyfikat akredytacji Polskiego Centrum Akredytacji AB 512), Krajowe Laboratorium Pasz w Lublinie (AB 856) i Krajowe Laboratorium Pasz, pracownia w Szczecinie (AB 868). Centralne Laboratorium oraz Krajowe Laboratorium Pasz zostały wydzielone w strukturze organizacyjnej Instytutu jako odrębne komórki posiadające status działu, przy czym w ramach KLP funkcjonują dwa laboratoria (w Lublinie i w Szczecinie). Wymienione laboratoria od kilku lat funkcjonują zgodnie z zasadami przedstawionymi w Księdze Jakości, spełniającymi wymagania normy PN-EN ISO/IEC 17025:2005 [Gąsior i in. 2010].

5. Audyt wewnętrzny.

Przynajmniej raz w roku będzie przeprowadzany w Instytucie audyt wewnętrzny. Audytorów wewnętrznych powołuje się z listy audytorów, a osobą odpowiedzialną za przygotowanie audytorów jest audytor wiodący. Audyty prowadzone

są we wszystkich komórkach Instytutu objętych Systemem Zarządzania Jakością. Celem audytu wewnętrznego jest:

- sprawdzenie skuteczności wdrożonego systemu;
- stwierdzenie czy wcześniej zapisane ustalenia są realizowane na bieżąco i efektywnie oraz czy w pełni zabezpieczają cele jakościowe;
- stwierdzenie czy czynności mające wpływ na jakość wykonywanych usług, a także osiąmane w ich wyniku rezultaty odpowiadają planowanym ustaleniom.

Audyt pozwala na wykrycie słabych stron i podjęcie konkretnych działań w celu ich poprawienia. Wyniki audytu są analizowane i oceniane pod względem skuteczności i efektywności systemu zarządzania.

6. Korzyści płynące z wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością

Korzyści dla organizacji płynące ze stosowania systemu zarządzania jakością wg. normy ISO 9001 są – według Buchacza i Wysockiego – następujące [Buchacz, Wysoki 2008]:

- przygotowanie polityki organizacji, ukierunkowanie strategii i działań;
- diagnoza stanu zarządzania – otrzymanie całościowego obrazu istniejących procesów, procedur i uprawnień;
- bieżąca analiza szczegółowa funkcjonowania organizacji, możliwa dzięki audytom wewnętrznym;
- identyfikacja wymagań i oczekiwań klientów organizacji, systematyczne badanie satysfakcji;
- działania wg. zasady PDCA – stałe monitorowanie realizowanych działań;
- zdefiniowanie potrzeb szkoleniowych i usystematyzowanie szkoleń;
- ustanowienie właściwych i sprawnych kanałów komunikacyjnych wewnątrz organizacji, koordynacja działań jednostek funkcjonalnych.

7. Podsumowanie

Prace nad wprowadzeniem w Instytucie Zootechniki systemu zarządzania jakością ISO 9001:2008, prowadzone były w kilku etapach. Po sprawdzeniu się zastosowanych rozwiązań w Laboratoriach i po analizie efektów wynikających z realizacji przyjętego systemu dyrekcja Instytutu postanowiła rozszerzyć zakres jego stosowania na kolejne obszary działalności naukowej i gospodarczej jednostki badawczo-rozwojowej. Według wstępnych ocen wdrożenie systemu zarządzania jakością ISO 9001: 2008 w Instytucie Zootechniki pozwoliło na:

- przystosowanie systemu organizacji do lepszego zarządzania;
- jasny podział kompetencji i odpowiedzialności osób i działów;
- zmniejszenie liczby popełnianych błędów;

- większe zaangażowanie pracowników;
- poprawę renomy Instytutu i podniesienie jego pozycji wśród innych JBR-ów;
- możliwość inwentaryzacji i udokumentowania istniejących procesów.

System działający w Instytucie Zootechniki - Państwowym Instytucie Badawczym jest stosunkowo młodym rozwiązaniem. Pierwsze pełne audyty dadzą odpowiedź czy wprowadzony system zarządzania jakością spełnia swoje zadanie i w jakim stopniu umożliwia efektywniejsze zarządzanie infrastrukturą jednostki, kapitałem ludzkim jak i wynikami działalności naukowo-badawczej oraz działalności gospodarczej. Z dużym prawdopodobieństwem przyjąć można, że wprowadzenie systemu zarządzania jakością służyć będzie poprawie efektów działalności gospodarczej, finansowej, naukowej i upowszechnieniowej Instytutu Zootechniki - Państwowego Instytutu Badawczego.

LITERATURA

1. Buchacz T., Wysoki S.(2008) Zarządzanie jakością w administracji – europejskie wzorce, polskie doświadczenia, w: Administracja publiczna. Wyzwania w dobie integracji europejskiej, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa
2. Gąsior R. i in. (2009): Przegląd zarządzania w systemie zarządzania laboratoriów badania jakości pasz i produktów zwierzęcych Instytutu Zootechniki Państwowego Instytutu Badawczego, w Wiadomości Zootechniczne, R. XLVII, 31-41, Kraków
3. Kania Z. (2010): Zarządzanie jakością w administracji publicznej, w: Wybrane aspekty zarządzania jakością II pod redakcją Salerno-Kochan M., Kraków 2010
4. Kozera I. (2009): Diagnoza modelu zarządzania jakością w administracji rządowej. Kapitał Intelktualny jako determinanta realizacji polityki jakości w urzędach administracji rządowej. Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Warszawa
5. Księga Jakości Instytutu Zootechniki PIB PN-EN ISO 9001. (2010), Kraków
6. Procedury Systemu Zarządzania Jakością Instytutu Zootechniki PIB.(2010), Kraków
7. Skierniewski T. (2008): Diagnoza modelu zarządzania jakością w administracji rządowej. Raport z I etapu badania. Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Warszawa
8. Wawak S. (2005): Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka. Wydanie II. Helion, Gliwice;

e-mail: pmoskala@izoo.krakow.pl