	<p>Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>	Ознака	К.3.01
		Верзија	1
		Укупно страна	21
		Датум	

Број: 01-1/17

Датум: 17.01.2014.

## ПРОЦЕДУРА УПРАВЉАЊА ДОКУМЕНТИМА СИСТЕМА УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ

Садржај:

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА
3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
4. ПОСТУПАК РАДА
  - 4.1. Подношење захтева за израду документа система квалитета
  - 4.2. Анализа и одобравање захтева
  - 4.3. Израда нацрта новог документа
  - 4.4. Усаглашавање нацрта документа
  - 4.5. Усвајање документа
  - 4.6. Дистрибуција документа
  - 4.7. Примена документа
  - 4.8. Покретање захтева за измену документа
  - 4.9. Одлучивање о оправданости измене
  - 4.10. Спровођење измена на документу
  - 4.11. Дистрибуција измена на документу
  - 4.12. Покретање захтева за одбацивање документа
  - 4.13. Одлучивање о оправданости одбацивања
  - 4.14. Одбацивање документа
5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА
6. ПРИЛОЗИ
  - 6.1. Захтев за израду документа система управљања квалитетом
  - 6.2. Одлука о изради документа система управљања квалитетом
  - 6.3. Одлука о усвајању документа система управљања квалитетом
  - 6.4. Захтев за измену документа система управљања квалитетом
  - 6.5. Одлука о оправданости измене документа система управљања квалитетом
  - 6.6. Лист измена
  - 6.7. Захтев за одбацивање документа система управљања квалитетом
  - 6.8. Одлука о одбацивању документа система управљања квалитетом

## **1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ**

Овај документ дефинише процес управљања документима система управљања квалитетом, начин стварања, измене, дистрибуције и укидања примене документа.

Процедура дефинише редослед активности у овом процесу, начин њиховог обављања, као и овлашћења и одговорности за њихово извршавање. Основни циљ ове процедуре јесте спречавање злоупотреба и отуђивања докумената, као и спречавање употребе неажурираних и неодобрених верзија измењених докумената. За сваку активност процеса обезбеђено је да се она извршава на адекватан, стандардизован и планиран начин.

## **2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА**

- SRPS ISO 9001 – Системи менаџмента квалитетом – Захтеви (идентичан с ISO 9001:2008):
  - 4. Систем менаџмента квалитетом
    - 4.2.3 Управљање документима
- Документа система управљања квалитетом Високе ICT школе:
  - Пословник о квалитету, ознаке: К.1.00
  - Процедура управљања записима система управљања квалитетом, ознаке: К.3.02
  - Упутство за обликовање и означавање докумената система квалитета, ознаке: К.4.01

### **3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ**

*Пословник о квалитету* - документ који исказује политику квалитета и описује систем за управљање квалитетом Школе, кроз постојеће процедуре и упутства повезујући их са захтевима стандарда ISO 9001:2008.

*Документ система за управљање квалитетом* - опис одређеног процеса рада. Све док се процес рада извршава на описан начин документ који га описује се не мења.

*Процедура* - 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 о усаглашености са захтева и о ефективном функционисању система управљања квалитетом.

*Управљање документом* - контролисане активности стварања, усвајања и дистрибуције документа свим учесницима у процесу који је описан тим документом, затим измене, дистрибуирање измена на сва места примене и укидање документа.

## **4. ПОСТУПАК РАДА**

### **4.1. Подношење захтева за израду документа система квалитета**

Сваки запослени који сматра да би било потребно дефинисати процес који није описан документацијом система за управљање квалитетом може поднети *Захтев за израду документа система управљања квалитетом* (образац К.3.01-1, дат у прилогу) лицу задуженом за квалитет слањем овог захтева у електронској верзији на и-мејл или на адресу Школе. Лице задужено за квалитет обавештава чланове Комисије за обезбеђење квалитета о постојању захтева. На првој предстојећој седници Комисије за обезбеђење квалитета захтев представља тачку дневног реда.

### **4.2. Анализа и одобравање захтева**

На седници Комисије за обезбеђење квалитета, чланови Комисије анализирају поднети захтев. На основу познавања структуре система за управљање квалитетом, његових процеса и визије о развоју система за управљање 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 (носиоц процеса), као и о томе ко су чланови тима који ће вршити усаглашавање документа. Лице задужено за квалитет у складу са донетом одлуком Комисије припрема *Одлуку о изради документа система управљања квалитетом* (образац К.3.01-2, дат у прилогу), коју у име Комисије потписује председник Комисије.

Уколико је одлука позитивна, ради се у два примерка, при чему се један примерак доставља носиоцу процеса који треба да опише захтевани процес, а један архивира и чува пет година. Носиоц процеса је запослени који добро познаје цео ток процеса и има компетенције и овлашћење да исти мења. Тада се прелази на корак *Израда нацрта новог документа*.

Уколико је одлука негативна, на полеђини *Захтева за израду документа система управљања квалитетом* уписује се „одбија се“ и ту се процес завршава. Оваква одлука се архивира и чува пет година.

#### **4.3. Израда нацрта новог документа**

Носиоц процеса, на основу *Упутства за обликовање и означавање документа система управљања квалитетом* (ознака К.4.01), свих законских аката, техничко-технолошке документације и Стандарда за акредитацију високошколских институција која се односи на процес који треба описати новим документом, креира нацрт новог документа и доставља документ у електронској верзији лицу задуженом за квалитет. Лице задужено за квалитет заказује усаглашавање документа позивајући чланове тима за усаглашавање, при чему сваком члану шаље нацрт документа и-мејлом.

#### **4.4. Усаглашавање нацрта документа**

Нацрт документа анализира тим за усаглашавање заједно са лицем задуженим за квалитет и аутором нацрта документа. Током анализе чланови тима за усаглашавање дају евентуалне примедбе и сугестије везане за ток процеса и записе који из њега проистичу.

Аутор поступа по прихваћеним примедбама и сугестијама, уобличава документ и шаље га у електронској верзији лицу задуженом за квалитет. Лице задужено за квалитет обавештава Комисију за обезбеђење квалитета о завршеном усаглашавању нацрта документа. За прву предстојећу седницу Комисије као тачку дневног реда ставља усвајање новог документа система управљања квалитетом.

#### **4.5. Усвајање документа**

Усаглашен нацрт документа се поново анализира на седници Комисије за обезбеђење квалитета. Ако и даље постоје примедбе, документ се враћа аутору на

дораду. У супротном председник Комисије за обезбеђење квалитета одобрава документ тако што доноси *Одлуку о усвајању документа система управљања квалитетом* (образац К.3.01-3), коју доставља лицу задуженом за квалитет. Одлука се чува док год се документ примењује.

На тај начин документ је спреман за дистрибуцију, односно за пуштање у примену.

#### **4.6. Дистрибуција документа**

Лице задужено за квалитет издваја сваки образац засебно из документа и шаље усвојени документ и издвојене обрасце и-мејлом администратору сајта. Администратор сајта електронску верзију усвојеног документа у .pdf формату поставља на сајт Школе, а издвојене обрасце поставља као WORD фајл такође на сајт Школе. Постављањем документа и образаца на сајт врши се њихова дистрибуција.

Документ који постоји на сајту у електронској форми сматра се оригиналом. Запослени могу штампати документа са сајта али се одштампане верзије сматрају неконтролисаним копијама. Нико од запослених не може мењати документ. На овај начин остварена је дистрибуција документа и образаца.

#### **4.7. Примена документа**

Након постављања документа и образаца на сајт Школе и додељивања приступа запосленима који извршавају процесе описане тим документом, почиње њихова примена.

Током примене документа извршиоци попуњавају обрасце 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 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 покретање захтева за одбацивање



документа. Било који од ова два случаја може покренути свако од запослених у Школи.

#### **4.8. 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 узрочницима, запослени који је увидео потребу за изменом документа доставља *Захтев за измену документа система управљања квалитетом* (образац К.3.01-4, дат у прилогу), лицу задуженом за квалитет. Лице задужено за квалитет обавештава Комисију за обезбеђење квалитета о постојању *Захтева за измену документа система управљања квалитетом*. На првој предстојећој седници Комисије за обезбеђење квалитета захтев представља тачку дневног реда.

#### **4.9. Одлучивање о оправданости измене**

На седници Комисије за обезбеђење квалитета чланови Комисије анализирају поднети захтев и одлучују о оправданости измене документа.

Уколико је захтевана промена документа оправдана председник Комисије за обезбеђење квалитета доноси *Одлуку о оправданости измене документа система управљања квалитетом* (ознака К.3.01-5, дат у прилогу), и доставља је лицу задуженом за квалитет.

Уколико захтевана промена документа није оправдана, наставља се с применом постојећег, а на полеђини *Захтева за измену документа система управљања квалитетом* уписује се „одбија се“ и ту се процес завршава. Оваква одлука се архивира и чува пет година.

#### **4.10. Спровођење измена на документу**

Лице задужено за квалитет врши измене на постојећој верзији документа онако како је то описано у предходно достављеном *Захтеву за измену документа*.

Ако је број измена већи од 5 потребно је радити нову верзију документа. У хедеру на првој страни документа, у пољу предвиђеном за то, треба повећати број верзије за 1.

Све док је број измена, који је наведен у футеру, мањи од 5, верзија документа се не мења. Број наведен у футеру који се односи на измену документа се повећава за 1, било којом изменом у документу.

Уколико се процес који је описан документом који треба изменити драстично мења у односу на претходно стање, Комисија за обезбеђење квалитета може донети одлуку да се аутоматски број верзије документа 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 управљања квалитетом. Измене се описује у *Листу измене* (ознака К.3.01-6, дат у прилогу), у пољу Опис измене, тако што се под истим редним бројем измене која ће стајати у футеру 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 у *Лист измене* предходне верзије документа потребно је уписати само да су измене велике, а не треба их посебно водити. *Лист измена* попуњава и чува лице задужено за квалитет.

#### **4.11. Дистрибуција измена на документу**

Лице задужено за квалитет измењен документ и/или измењене обрасце шаље и-мејлом администратору сајта нагалашавајући му уместо ког документа и којих образаца треба поставити послате фајлове. Администратор сајта назначене документе и обрасце повлачи са сајта и уместо њих поставља измењене (електронску верзију измењеног документа у .pdf формату, а издвојене обрасце у WORD фајловима).

Постављањем измењених документа и образаца на сајт и повлачењем претходно постављених верзија врши се дистрибуција измена.

#### **4.12. 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 подноси *Захтев за одбацивање документа система управљања квалитетом* (ознака К.3.01-7, дат у прилогу) и шаље лицу задуженом за квалитет. Лице задужено за квалитет обавештава Комисију за обезбеђење квалитета о постојању оваквог захтева. На првој предстојећој седници Комисија као тачку дневног реда ставља усвајање *Захтева за одбацивање документа система управљања квалитетом*.

#### **4.13. Одлучивање о оправданости одбацивања**

На основу *Захтева за одбацивање документа* чланови Комисије за обезбеђење квалитета одлучују о оправданости одбацивања документа. Уколико одбацивање није оправдано, процес се враћа на даљу примену документа, а у супротном председник Комисије за обезбеђење квалитета доноси *Одлуку о одбацивању документа система управљање квалитетом* (ознака К.3.01-8, дат у прилогу), и доставља је лицу задуженом за квалитет.

#### **4.14. Одбацивање документа**

Лице задужено за квалитет обавештава администратора сајта да је потребно скинути одређени документ са сајта Школе.


## **5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА**

Сви запослени у Школи који учествују у стварању, измени, дистрибуцији и укидању документа система управљања квалитетом и образаца који су његов саставни део дужни су да примењују овај поступак. За контролу примене овог поступка одговорно је лице задужено за квалитет.

**6. ПРИЛОЗИ**

<b>Ред. бр. прилога</b>	<b>Назив прилога</b>	<b>Ознака</b>
6.1.	Захтев за израду документа система управљања квалитетом	К.3.01-1
6.2.	Одлука о изради документа система управљања квалитетом	К.3.01-2
6.3.	Одлука о усвајању документа система управљања квалитетом	К.3.01-3
6.4.	Захтев за измену документа система управљања квалитетом	К.3.01-4
6.5.	Одлука о оправданости измене документа система управљања квалитетом	К.3.01-5
6.6.	Лист измена	К.3.01-6
6.7.	Захтев за одбацавање документа система управљања квалитетом	К.3.01-7
6.8.	Одлука о одбацавању документа система управљања квалитетом	К.3.01-8


**6.1. Захтев за израду документа система управљања квалитетом**

	<p>Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>
<p align="center"><b>Захтев за израду документа система управљања квалитетом</b></p>	

<p align="center"><i>Процес који је потребно стандардизовати документом система управљања квалитетом:</i></p>
---

<p>1. Циљ креирања документа:</p>
<p>2. Опис тока процеса:</p>
<p>3. Извршиоци фаза процеса:</p>
<p>4. Предности који се остварују креирањем документа:</p>
<p>Датум: _____ Захтев подноси: _____</p>

**6.2. Одлука о изради документа система управљања квалитетом**

	<p>Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>
<p><b>Одлука о изради документа система управљања квалитетом</b></p>	

У складу са важећим *Процедуром за управљање документима система управљања квалитетом*

и

*Захтевом за израду документа система за управљање квалитетом*  
коју је поднео/ла \_\_\_\_\_ датума: \_\_\_\_\_

Комисија за обезбеђење квалитета Високе ICT школе доноси

**ОДЛУКУ**

да се изради документ система управљања квалитетом који треба да опише процес:

\_\_\_\_\_

За израду нацрта документа система управљања квалитетом одређује се:

\_\_\_\_\_

Рок за израду нацрта документа система управљања квалитетом, односно рок до када нацрт треба доставити члановима тима за усаглашавање је \_\_\_\_\_

Чланови тима за усаглашавање:

1. \_\_\_\_\_, вођа тима

2. \_\_\_\_\_, члан тима

3. \_\_\_\_\_, члан тима


4. \_\_\_\_\_, члан тима

5. \_\_\_\_\_, члан тима

Термин спровођења усаглашавања се заказује за \_\_\_\_\_.

Датум: \_\_\_\_\_ Председник Комисије за обезбеђење квалитета  
\_\_\_\_\_


**6.3. Одлука о усвајању документа система управљања квалитетом**

	<p>Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>
<p><b>Одлука о усвајању документа система управљања квалитетом</b></p>	

<p>У складу са важећим <i>Процедуром за управљање документима система управљања квалитетом</i>,</p> <p>Комисија за обезбеђење квалитета Високе ICT школе доноси</p> <p><b>ОДЛУКУ</b></p> <p>о усвајању докуманта</p>	
<p>Верзија _____</p> <p>и његовом пуштању у примену.</p> <p>Датум: _____</p>	<p>Ознака _____</p> <p>Председник Комисије за обезбеђење квалитета</p> <p>_____</p>




**6.4. Захтев за измену документа система управљања квалитетом**

	Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд
<b>Захтев за измену документа система управљања квалитетом</b>	


Документ: _____
Ознака: _____

1. Циљ измене документа:	
2. Опис измене:	
3. Које промене на другим документима и процесима треба извршити због измене:	
4. Предности који се остварују изменом документа:	
Датум: _____	Захтев подноси: _____

### 6.5. Одлука о оправданости измене документа система управљања квалитетом


	<p>Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>
<p align="center"><b>Одлука о оправданости измене документа система управљања квалитетом</b></p>	
<p>У складу са <i>Процедуром за управљање документима система управљања квалитетом</i> размотрен је захтев за измену документа поднет дана _____</p> <p>Комисији за обезбеђење квалитета Високе ICT школе од стране _____</p> <p>Име и презиме _____</p> <p>Прихвата се захтев за измену и доноси _____</p> <p align="center"><b>ОДЛУКА</b></p> <p>о оправданости измене докуманта: _____</p> <hr/> <p>Верзија _____ Ознака _____</p> <p>Датум: _____ Председник Комисије за обезбеђење квалитета _____</p>	

**6.6. Лист измена**

	Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд
<b>Лист измена</b>	

Измена	Редни бр. стране	Документ: _____	Ознака:
		Опис измена	Верзија:
			Датум
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

**6.7. Захтев за одбацивање документа система управљања квалитетом**


	<p>Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>
<p align="center"><b>Захтев за одбацивање документа система управљања квалитетом</b></p>	

<p>Документ: _____</p>
<p>Ознака: _____</p>

Који се односи на радна места:

<p><b>ТРЕБА ОДБАЦИТИ</b></p>
<p>1. Разлог одбацивања:</p>
<p>2. Други документи и процеси које треба променити због одбацивања наведеног документа:</p>
<p>3. Предности које се остварују одбацивањем документа:</p>
<p>Датум: _____ Захтев подноси: _____</p>

**6.8. Одлука о одбацавању документа система управљања квалитетом**

	Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд
<b>Одлука о одбацивању документа система управљања квалитетом</b>	

У складу са *Процедуром за управљање документима система управљања квалитетом* размотрен је захтев за одбацивање документа поднет дана \_\_\_\_\_  
Комисији за обезбеђење квалитета Високе ICT школе од стране:

\_\_\_\_\_

Име и презиме

Прихвата се захтев за одбацивање и доноси

**ОДЛУКА**

о оправданости одбацивања докуманта:

\_\_\_\_\_

Верзија \_\_\_\_\_ Ознака \_\_\_\_\_

Датум: \_\_\_\_\_ Председник Комисије за обезбеђење квалитета \_\_\_\_\_