

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ - ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА



Д.КВ.001 УПУТСТВО ЗА ОБЛИКОВАЊЕ И ОЗНАЧАВАЊЕ ДОКУМЕНАТА СМК

САДРЖАЈ

1	ЦИЉ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ.....	2
2	ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ	2
3	ВЕЗА СА ПРОЦЕСИМА И ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА	2
4	ОПИС ПРОЦЕСА	3
4.1	ОПШТИ САДРЖАЈ ДОКУМЕНАТА СМК.....	3
4.1.1	САДРЖАЈ ПОСЛОВНИКА О КВАЛИТЕТУ	3
4.1.2	САДРЖАЈ ПОСТУПАКА И УПУТСТАВА СМК.....	3
4.1.3	САДРЖАЈ ЗАПИСА СМК	3
4.2	ОЗНАЧАВАЊЕ ДОКУМЕНАТА СМК.....	3
4.3	ФОРМА ДОКУМЕНАТА СМК.....	4
4.4	ОБЛИКОВАЊЕ ТЕКСТА ДОКУМЕНАТА СМК.....	4
4.5	ГРАФИЧКИ ОПИС ПРОЦЕСА.....	5
5	СПИСАК ОБРАЗАЦА И ПРИЛОГА.....	6
6	АУТОР И УЧЕСНИЦИ У ИЗРАДИ ДОКУМЕНТА.....	6
7	ОДГОВОРНОСТИ ЗА ПРИМЕНУ ДОКУМЕНТА.....	6
	ПРИЛОЗИ	7
П01	САДРЖАЈ ПОСТУПАКА И УПУТСТАВА СМК.....	7
П02	ПРИМЕР ГРАФИЧКОГ ОПИСА ОДРЕЂЕНОГ ПРОЦЕСА.....	9

Одобрио:

Проф. др Милија Сукновић, декан

Датум доношења: 15.09.2017.

1 ЦИЉ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Упутством се дефинише изглед, садржај, означавање и начин обликовања докумената система менаџмента квалитетом. Његова примена је обавезна у изради пословника о квалитету, поступака, упутстава, програма, планова, листи, записа и других докумената наведеног система

На остала документа СМК и ПС примењују се основна правила обраде текста из овог упутства, док се садржај и форма тих докумената прилагођавају потребама и ставовима ПС.

2 ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

- 2.1 Основни појмови из овог документа и њихове дефиниције садржани су у стандардима:
- SRPS ISO/IEC Guide 2 Стандардизација и сродне активности - Општи речник;
 - SRPS ISO 9000:2015 Системи менаџмента квалитетом - Основе и речник;
 - SRPS ISO 10013:2002 Упутства за документацију система менаџмента квалитетом.
- 2.2 За потребе овог документа посебно се (*према стандарду SRPS ISO 9000:2015*) дају дефиниције следећих појмова:
- Документ = Информација и медијум на којем се она налази. (Медијум може бити папирни, магнетни, електронски или оптички рачунарски диск, фотографска или штампарска матрица, или њихова комбинација.);
 - Запис = Докуменат којим се исказују добијени резултати или дају докази о извршеним активностима.
- 2.3 Скраћенице у овом документу имају следеће значење:
- ПС - Пословни систем;
 - СМК - Систем менаџмента квалитетом.

3 ВЕЗА СА ПРОЦЕСИМА И ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- 3.1 Овим документом уређују се подпроцеси:
- обликовања докумената;
 - означавања у пословном систему,
- процеса: Развој организације и управљања.
- 3.2 Овај документ је у складу са стандардима:
- SRPS ISO 9001:2015 Системи менаџмента квалитетом - Захтеви (тачка 7.5 Документоване информације);
 - SRPS ISO 10013:2002 Упутства за документацију система менаџмента квалитетом.
- 3.3 Овај документ је у вези са документима СМК којим се уређује:
- управљања документима СМК;
 - управљања записима СМК.

4 ОПИС ПРОЦЕСА

4.1 ОПШТИ САДРЖАЈ ДОКУМЕНАТА СМК

4.1.1 САДРЖАЈ ПОСЛОВНИКА О КВАЛИТЕТУ

Пословник о квалитету нема унапред дефинисан садржај. При дефинисању његовог садржаја користе се смернице за израду пословника о квалитету дате у стандарду SRPS ISO 10013:2002.

4.1.2 САДРЖАЈ ПОСТУПАКА И УПУТСТАВА СМК

Сви поступци и упутства СМК имају дефинисан садржај, дат (са образложењем) у ПРИЛОГУ П01 овог документа.

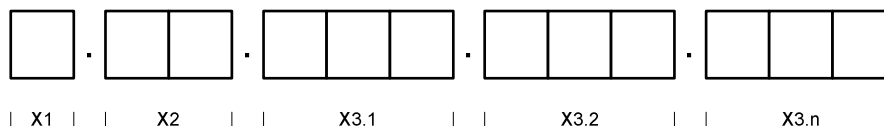
4.1.3 САДРЖАЈ ЗАПИСА СМК

Формализовани записи имају садржај дефинисан обрасцем који са користи за запис.

Записи у слободној форми немају унапред дефинисан садржај, а за њих се може користити меморандум или обрасци за тзв. слободни документ (Д.КВ.001.002).

4.2 ОЗНАЧАВАЊЕ ДОКУМЕНАТА СМК

Правила означавања документа СМК, процеса и услуга обухваћених СМК, за потребе овог документа, дефинишу структуру ознаке и место стављања ознаке.



Слика 1.

У складу са сликом 1, ознака се састоји из три основна дела.

Први део (X1) односи се на одабрани ентитет: документ (ознака = Д), процес (ознака = П) или услугу (ознака = У).

Други део ознаке (X2) односи се на посматрани подсистем СМК, чије су ознаке дефинисане у следећој табели.

ТАБЕЛА 1 - Називи и ознаке подсистема СМК

РБ	Назив подсистема	Ознака
1.	Подсистем управљања	УП
2.	Подсистем развоја	РА
3.	Подсистем квалитета	КВ
4.	Специјализовани подсистем	СП
5.	Подсистем кадра	КА
6.	Подсистем маркетинга	МА
7.	Подсистем набавке	НА
8.	Подсистем продаје	ПР
9.	Подсистем финансија	ФИ
10.	Подсистем економике	ЕК
11.	Правно-нормативни подсистем	НП
12.	Информациони подсистем	ИС

НАПОМЕНА: Ознаке ентитета и подсистема могу се мењати, односно допуњавати доношењем новог издања овог документа.

Трећи део ознаке (X3.1) јесте редни (троцифрени) број датог ентитета, који се, по потреби може допуњавати групама (троцифрених) подбројева (X3.2 ... X3.n) у зависности од дефинисаног хијерархијског нивоа датог ентитета.

Редни број датог ентитета дефинише се на основу регистра посматраног ентитета који се води у складу с припадајућим документом СМК.

У складу с дефинисаним правилима, ознака одређеног документа подсистема квалитета, и то првог из припадајућег регистра јесте: Д.КВ.001.

Ако из датог документа проистичу два обрасца, њихове ознаке су: Д.КВ.001.001 и Д.КВ.001.002.

Ознака документа, процеса и услуге ставља се испред њиховог назива.

Ознака обрасца ставља се у левом, доњем делу обрасца.

НАПОМЕНА: Наведено означавање може се применити и за означавање записа (попуњених образаца), ако је то дефинисано и разрађено одговарајућим документом о управљању записима.

4.3 ФОРМА ДОКУМЕНАТА СМК

Документи СМК, за које је то погодно, а обавезно код поступака и упутстава СМК, дају се на обрасцима наведеним у списку образаца проистеклих из овог документа (Табела 5).

Странице докумената СМК, у хоризонталној и вертикалној форми, имају маргине наведене у следећој табели.

ТАБЕЛА 2 Маргине докумената СМК

Маргина	cm
Горња	3,0
Доња	2,5
Лева	2,5
Десна	2,5
Горње заглавље	2,0
Доње заглавље	1,7

4.4 ОБЛИКОВАЊЕ ТЕКСТА ДОКУМЕНАТА СМК

За писање докумената СМК користи се српски језик, ћирилично писмо. Изузетак су ознаке мерних јединица, које морају бити латиницом, као и ознаке које садрже симболе и математичке изразе које се формирају у складу с њима припадајућим правилима.

Величина и тип слова, као и размак међу ставовима наведени су у следећој табели.

ТАБЕЛА 3 - Правила обликовања докумената СМК

Намена у тексту	Тип слова	Величина слова	Размак испред става	Положај
Главни назив документа	ARIAL, задебљана слова	22 pt	0 pt	Центрирано
Назив документа (на дугој и осталим странама документа)	ARIAL, задебљана слова	10 pt	0 pt	Центрирано
1. Наслов поглавља	ARIAL, задебљана слова	14 pt	18 pt	Лево равнање
2. Наслов поглавља	ARIAL, задебљана слова	13 pt	12 pt	Лево равнање
3. Наслов поглавља	ARIAL, задебљана слова	12 pt	9 pt	Лево равнање
4. Наслов поглавља	ARIAL, задебљана слова	11 pt	6 pt	Лево равнање
Основни текст	ARIAL, стандардна слова	11 pt	6 pt	Лево и десно равнање
Набрајања	ARIAL, стандардна слова	11 pt	3 pt	Лево равнање
Ознака и назив слике	ARIAL, коса слова	11 pt	3 pt	Центрирани према слици
Ознака и назив табеле	ARIAL, коса слова	11 pt	6 pt (+ 6 pt)	Равнање с левом ивицом табеле
Табела	ARIAL, стандардна слова	10 pt	0 pt	Слободно
Напомене	ARIAL, коса слова	11,10,9 pt	6 pt	Лево равнање
Ознака обрасца	ARIAL, коса слова	8 pt	0 pt	Лево равнање







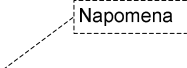




Намена у тексту	Тип слова	Величина слова	Размак испред става	Положај
Ознаке, математички изрази	ARIAL, коса слова	11 pt	6 pt	По потреби
НАПОМЕНА: При форматирању текста дозвољава се извесно одступање у односу на податке из ове табеле, ако је то неопходно ради погоднијег дизајнирања текста.				

Текст се припрема коришћењем одговарајуће опреме (hardware + software), а штампа се на папиру и, по потреби, похрањује на други, одговарајући, медијум.

4.5 ГРАФИЧКИ ОПИС ПРОЦЕСА

У поступцима СМК, осим вербалног описа, по правилу се даје и графички опис процеса. При томе се користе симболи дати у следећој табели.

ТАБЕЛА 4 - Симболи графичког описа процеса

Симбол*	Значење
	Почетак процеса
	Активност / Подпроцес
	Упућивање на наредни део процеса, или на други процес
	Упућивање на претходни део процеса, или на претходни процес
	Линија одвијања тока
	Документ
	Додатно објашњење или напомена (Симбол се може користити и за податке о носиоцу активности)
	Логички оператор - (ИЛИ) (Ток процеса се наставља / грана и одвија само једном од излазних линија; Ток процеса се наставља / спаја ако је задовољен искључиво један од постављених услова)
	Логички оператор (И) (Ток се грана и одвија у неколико паралелних токова; Ток се наставља / спаја ако су испуњени сви постављени услови)
	Комплексно гранање / спајање (Ток се наставља ако је испуњено м од н услова; $m \leq n$)
	Крај процеса
* Према BPMN (Business Process Modeling Notation)	

Пример коришћења наведених симбола дат је у прилогу П02.

5 СПИСАК ОБРАЗАЦА И ПРИЛОГА

ТАБЕЛА 5 – Списак образаца и прилога

Р. бр.	Ознака	Назив	Начин идентификације записа	Одлагање на електронском медију	Одлагање на папирном медију	Период чувања
1.	Д.КВ.001.001	Образац докумената СМК	Преко ознаке и назива документа	D:/ FON/ Dokumentacija/ U upotrebi/Oznaka i nazivdokumenta.doc	Регистратор: Документација СМК-оригинали	До повлачења документа
2.	Д.КВ.001.002	Образац записа у слободној форми СМК	Преко предмета на који се односи	D:/ FON / Dokumentacija/ Zapisi/ Oznaka i naziv predmeta na koji se zapis odnosi.doc	Регистратор: Предмет на који се запис односи	У зависности од степена важности односног предмета

6 АУТОР И УЧЕСНИЦИ У ИЗРАДИ ДОКУМЕНТА

Мирјана Митровић

Тихомир Новаковић

7 ОДГОВОРНОСТИ ЗА ПРИМЕНУ ДОКУМЕНТА

ТАБЕЛА 6 - Одговорности за примену документа

Рб	Активност		Презиме и име, или функција надежног	Ознака*
	Ознака	Назив		
1	A-01	Припрема докумената СМК	Сви учесници у припреми докумената СМК	ОС
2	A-02	Надзор над припремом докумената СМК	Представник руководства за квалитет	ОК

Ознаке надлежности: ОС - Одговоран за спровођење; УС - Учесник у спровођењу; ОК - Одговоран за контролу; ИН - Обавезно информисан.

ПРИЛОЗИ

П01 САДРЖАЈ ПОСТУПАКА И УПУТСТАВА СМК

1 ЦИЉ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

У овој тачки дефинишу се сврха, односно циљ документа, као и подручје примене документа (термини и услови примене; организационе јединице или особе на које се документ односи и др.).

2 ДЕФИНИЦИЈЕ, ОЗНАКЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

У овој тачки наводе се дефиниције специфичних појмова који се користе у документу, као и ознаке и скраћенице, ако су коришћене у тексту документа.

НАПОМЕНА: За објашњење појма од посебног значаја за дати документ, препоручује навођење дефиниције тог појма и извора преузимања, по правилу, прописа или стандарда.

3 ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА И ПРОЦЕСИМА

У овој тачки наводе се: (1) ознаке и називи процеса који се описују датим документом, (2) ознаке и називи захтева прописа и стандарда, на које се односи дати документ и (3) ознаке и називи других докумената СМК, с којим је дати документ у директној вези. При томе се користе нпр. следеће подтачке:

3.1 Овим документом уређују се подпроцеси:

-
-

3.2 Овај документ је у складу са стандардима:

-
-

3.3 Овај документ је у вези са документима СМК:

-
-

4 ОПИС ПРОЦЕСА

У овој тачки даје се опис процеса и његових активности. Опис треба да је јасан, недвосмислен и да обухвата:

- опис тока процеса, са редоследом и описом активности;
- носиоце активности, односно (општа) овлашћења;
- улазне и излазне документе сваке активности.

НАПОМЕНА (1) Ако се у оквиру описа процеса дефинишу обрасци, морају се дати:

- ознака и назив обрасца;
- изглед обрасца;
- интервал времена чувања попуњеног обрасца, тј. записа;
- објашњење попуњавања обрасца (ако је потребно);

Списак дефинисаних образаца даје се у тачки 5.

НАПОМЕНА (2) У поступцима СМК, по правилу се (у тачки 4), осим вербалног описа процеса, даје и припадајући графички опис.

НАПОМЕНА (3) Део процеса или активности, који захтева посебну пажњу, може се издвојити и детаљније описати у засебном поступку или упутству, али се тад, у основном опису, мора на то указати.

НАПОМЕНА (4) Ако је део описа процеса или активности дат у другом документу, не треба га поново наводити, већ је довољно позвати се на њега.

5 СПИСАК ОБРАЗАЦА И ПРИЛОГА

У овој тачки наводи се списак записа (извештаја, записника и др.), односно њима припадајућих образаца (ако су дефинисани према тачки 4.), а обавезни су при извођењу активности из описа процеса.

НАПОМЕНА: Изглед образаца даје се у посебном документу.

Списак образаца и прилога може се дати и табеларно, нпр. на следећи начин:

ТАБЕЛА – Списак образаца и прилога

Р. бр.	Ознака	Назив	Начин идентификације записа	Одлагање на електронском медију	Одлагање на папирном медију	Период чувања
1.						
2.						

6 АУТОР И УЧЕСНИЦИ У ИЗРАДИ ДОКУМЕНТА

У овој тачки наводе се подаци о аутору, односно ауторима и другим учесницима у изради датог документа, користећи следећу табелу, или други погодан начин.

Аутор документа: -----

Учесници у изради документа

.....

7 ОДГОВОРНОСТИ ЗА ПРИМЕНУ ДОКУМЕНТА

Ако је потребно, односно ако није друкчије дефинисано правилима управљања документима СМК, на крају документа дефинишу се надлежни за поступак и његове активности (користећи нпр. следећу табелу).

ТАБЕЛА - Одговорности за примену документа

Рб	Активност		Презиме и име, или функција надежног	Ознака*
	Ознака	Назив		
1				
2				
3				

*Ознаке надлежности: ОС - Одговоран за спровођење; УС - Учесник у спровођењу; ОК - Одговоран за контролу; ИН - Обавезно информисан.

П02 ПРИМЕР ГРАФИЧКОГ ОПИСА ОДРЕЂЕНОГ ПРОЦЕСА ВОЂЕЊЕ ДИПЛОМСКОГ (МАСТЕР) РАДА

