

Upravljanje poslovnim procesima u našem poslovanju provodimo u skladu s načelima koje pred nas postavlja norma HRN EN ISO 9001. Sukladno normi i članku 9. Pravilnika o sustavu upravljanja kvalitetom HŽ Infrastrukture d.o.o. (Pravilnik HŽI-699-00), Uprava društva HŽ Infrastrukture d.o.o. donosi

Politiku upravljanja poslovnim procesima

HŽ Infrastruktura d.o.o. se opredijelila i uspostavila procesni pristup kojim se osigurava primjena, održavanje i neprekidno poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom. Naš uspjeh ovisi od upravljanja brojnim uzajamno povezanim poslovnim procesima.

U društvu HŽ Infrastruktura svjesni smo da unaprjeđivanje procesa s konačnim ciljem ostvarenja poslovnih ciljeva možemo postići upravljanjem poslovnim procesima temeljenom na sustavnom pristupu upravljanja promjenama, pri čemu promjene obuhvaćaju cijeli ciklus procesa: od definiranja i modeliranja do izvođenja, analize i optimizacije procesa. Opredijeljenost HŽ Infrastrukture d.o.o. za upravljanje procesima očituje se:

- sustavnim pristupom unapređenju poslovanja temeljenog na oblikovanju, mjerenju, analizi, poboljšanju i upravljanju procesima.
- utvrđivanjem, razumijevanjem, upravljanjem međusobno povezanim procesima kao sustavom u svrhu učinkovitosti i djelotvornosti HŽ Infrastrukture u postizanju njenih ciljeva
- fokusiranošću na upravljanje poslovnim procesima radi osiguranja bolje usmjerenosti na kupca
- prihvaćanjem procesnog pristupa sukladno Normi ISO 9001 koja propisuje uspostavljanje, dokumentiranje, primjenu i održavanje sustava upravljanja procesima
- razumijevanju i utvrđivanju činjenice da je poslovni proces slijed radnji od utvrđivanja ulaza u proces, pravila i resursa potrebnih za proces, kontrola i izlaza iz procesa
- uspostavom Knjige poslovnih procesa u kojoj su uspostavljene i međuveze svakog procesa sa ostalim poslovnim procesima i izrađenom Matricom odgovornosti organizacijskih jedinica (RACI), čime su povezani poslovni procesi i funkcijska organizacijska struktura
- određivanjem odgovornosti radnika određenih za upravljanje poslovnim procesima, naročito vlasnika procesa izbjegnuta je rascjepkanost odgovornosti
- utvrđivanjem i provođenjem mjerenja i nadzora poslovnih procesa, kako bi se osiguralo zadovoljstvo kupaca i drugih dionika
- mogućnošću praćenja i mjerenja poslovnih procesa preko ključnih pokazatelja izvođenja zbog iskazivanja djelotvornosti poslovnog procesa (sposobnosti procesa da postiže željene rezultate) i učinkovitosti poslovnog procesa (odnos između postignutog rezultata i upotrijebljenih sredstava)
- praćenjem, mjerenjem, te analizom uspješno provedenih procesa i dalje se ulažu napor u planiranje i provedbu novih promjena, odnosno prihvaćanje ideja o kontinuiranoj promjeni poslovnih procesa kao ključnom čimbeniku konkurentnog poslovanja.

Upravljanjem poslovnim procesima prema metodi „planiranje, provedba, provjera i poboljšanje“ (PDCA) želimo optimizirati i poboljšavati poslovne procese s ciljem dobivanja što boljeg poslovnog rezultata uz minimalno uložene resurse.

Aktivno učešće u upravljanju poslovnim procesima obaveza je svih zaposlenih u HŽ Infrastrukturi d.o.o..

Broj: UI-51-21/15

Zagreb, 26. svibnja 2015.



Predsjednica Uprave

Renata Suša