



Međunarodna organizacija za standardizaciju



Međunarodni akreditacioni forum

Datum: 5. jun 2009.

ISO 9001 Grupa za praksu proveravanja

Uputstvo:

Razumevanje procesnog pristupa

Pomoć proveravaču pri tumačenju procesnog pristupa

Ukoliko proveravač ne razume ili pogrešno razume procesni pristup, uputite ga na priznate izvore informacija, kao što su standard ISO 9000 – Sistemi menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik i [ISO 9000 Uvod i paket podrške: Uputstvo o pojmu i korišćenju procesnog pristupa u sistemima menadžmenta \(dokument ISO/TC176/SC2/N544, dostupan na <http://www.iso.org/tc176/sc2> \)](#).

Sertifikaciono telo treba da osigura da su svi njegovi proveravači u dovoljnoj meri obučeni u pogledu zahteva standarda ISO 9001, posebno onih koji se odnose na procesni pristup. Stoga proveravač treba da shvati da je potrebno nekoliko koraka, uključujući sledeće:

- utvrđivanje procesa i odgovornosti neophodnih da se postignu ciljevi kvaliteta organizacije;
- utvrđivanje i obezbeđivanje potrebnih resursa i informacija;
- uspostavljanje i primena metoda za praćenje i/ili merenje i analizu svakog procesa;
- uspostavljanje i primena procesa stalnog poboljšavanja efektivnosti QMS-a.

Koncept procesnog pristupa mora biti do te mere dobro razumljiv proveravačima da oni nisu ograničeni terminologijom standarda; međutim, proveravani mogu koristiti svoju sopstvenu „odomaćenu” terminologiju. Proveravači moraju biti svesni da će primena procesnog pristupa biti različita od organizacije do organizacije, u zavisnosti od veličine i složenosti organizacije i njenih aktivnosti. Posebnu pažnju treba obratiti na situaciju u malim i srednjim preduzećima (MSP), tako da u okviru njihovog QMS-a proveravači ne bi trebalo da očekuju veliki broj procesa.

Pomaganje proveravanom u tumačenju procesnog pristupa

Ukoliko je proveravač suočen sa totalno pogrešnim razumevanjem od strane proveravanog, takvu situaciju bi po pravilu trebalo utvrditi u prvoj fazi provere.

Proveravač treba da uputi proveravanog na priznate izvore informacija, kao što su oni navedeni u prethodnom poglavlju. (Posebno, navedeni dokument ISO/TC 176/SC 2/N544 uspostavlja različite korake u procesnom pristupu i obezbeđuje korisna uputstva sa primerima).

Proveravani treba takođe da, u dovoljnoj meri, obrate pažnju na:

- uspostavljanje ciljeva procesa,
- planiranje procesa,
- raspoloživost odgovarajućih zapisa.

Proveravani često identifikuju preveliki broj procesa; neki od njih ili svi predstavljaju aktivnosti koje ne ispunjavaju zahteve za procese u smislu pojma korišćenog u standardu ISO 9001. U toj situaciji proveravač treba da (u prvoj fazi provere) predloži da proveravani sprovede redefinisane svojih procesa bazirano na npr. kritičnosti aktivnosti. To naročito može biti relevantno za mala i srednja preduzeća (MSP).

Za dalje informacije o ISO 9001 Grupi za praksu proveravanja, pogledajte članak *Uvod u ISO 9001 Grupu za praksu proveravanja*.

ISO 9001 Grupa za praksu proveravanja će koristiti povratne informacije od korisnika da utvrdi da li je potrebno uraditi dodatna dokumenta ili revidovati postojeća.

Komentare na dokumenta ili prezentacije mogu se slati na sledeću e-mail adresu: charles.corrie@bsigroup.com

Ostali materijali i prezentacije ISO 9001 Grupe za praksu proveravanja se mogu naći na:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Odricanje od odgovornosti

Ovaj dokument nisu usvojili Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO), ISO Tehnički komitet 176 ili Međunarodni akreditacioni forum (IAF).

Informacije koje on sadrži koriste se u svrhe edukacije i razmene informacija. *ISO 9001 Grupa za praksu proveravanja* ne preuzima odgovornost za bilo kakve greške, izostavljanja ili ostale obaveze koje mogu proisteći na osnovu korišćenja tih informacija.