



Međunarodna organizacija za standardizaciju



Međunarodni forum za akreditaciju

Datum: 5. jun 2009.

## **ISO 9001 Grupa za praksu proveravanja**

### **Uputstvo:**

#### **Provera „kompetentnosti” i „efektivnosti preduzetih mera”**

Ova informacija je izrađena kao uputstvo proveravačima koji obavljaju sertifikacione provere radi razumevanja zahteva iz tačke 6.2.2 standarda ISO 9001 za „kompetentnost” i „efektivnost preduzetih mera”.

Ovi zahtevi se obično proveravaju kao deo provere procesa realizacije proizvoda, a ne posebno. Međutim, poznato je da neke organizacije imaju posebne procese za ljudske resurse u kojima može da se nađe većina potrebnih dokaza.

Ovaj dokument identifikuje tipične aktivnosti koje obavljaju organizacije da bi obezbedile kompetentnost svog osoblja i vrednovala efektivnost preduzetih mera za zadovoljenje potrebe za kompetentnošću i pruža uputstvo proveravačima u pogledu vrste dokaza koje treba da traže i daje primere, tamo gde je to pogodno.

Da bi zadovoljila zahteve standarda ISO 9001 u vezi sa kompetentnošću/efektivnošću, organizacija obično treba da učini nekoliko stvari:

- da identifikuje koje se kompetencije zahtevaju od osoblja koje obavlja poslove koji utiču na kvalitet,
- da identifikuje osoblje koje obavlja poslove i već ima zahtevanu kompetentnost,
- da odluči koja dodatna kompetentnost se zahteva,
- da odluči kako će se te dodatne kompetentnosti postići - obučavanjem osoblja (eksterno ili interno), teoretska ili praktična obuka, zapošljavanje novog kompetentnog osoblja, imenovanjem postojećeg kompetentnog osoblja za drugačije poslove,
- da obuča, zaposli ili preraspodeli osoblje,
- da preispita efektivnost mera preduzetih da se zadovolje potrebe za kompetentnošću i da osigura da su te neophodne kompetentnosti ostvarene,
- da periodično preispita kompetentnost osoblja.

Od organizacije se zahteva da kroz proces održava odgovarajuće zapise o obrazovanju, obuci, veštinama i iskustvu. Međutim, standard ISO 9001 ne specificira kako proces treba da se uspostavi ili tačnu prirodu zapisa koji treba da se održavaju.

Pri proveravanju usklađenosti organizacije sa zahtevima koji se odnose na kompetentnost i vrednovanje obuka, proveravač bi trebalo obično da traži dokaze koji se odnose na sledeća pitanja:

1 – Potrebe organizacije da identifikuje koja se kompetentnost zahteva za osoblje koje obavlja rad koji utiče na kvalitet

**Uputstvo** – Cilj proveravača treba da bude da utvrdi da li postoji sistematski pristup za identifikaciju te kompetentnosti i za verifikaciju da li je taj pristup efektivan. Ishod iz procesa može da bude lista, registar, baza podataka, plan ljudskih resursa, plan razvoja kompetentnosti, ugovor, projekat ili plan proizvoda, itd.

U početku diskusija može da se vodi sa najvišim rukovodstvom da bi se obezbedilo njihovo razumevanje važnosti zahteva za identifikaciju zahtevane kompetentnosti. To isto tako može da bude potencijalni izvor informacija koje se odnose na nove ili promenjene aktivnosti ili procese, koji mogu da vode ka različitim zahtevima za kompetentnost u organizaciji.

Preispitivanje kompetentnosti može, takođe, da bude potrebno kada se razmatra novi tender ili ugovor. Dokazi o tome mogu se naći u zapisima s tim u vezi. Zahtevi za kompetentnošću mogu da se obuhvate u ugovornim dokumentima kada aktivnosti podugovarača mogu da imaju uticaj na karakteristike kvaliteta procesa i/ili proizvoda.

U toku nadzorne provere potrebno je da proveravači odrede da li je organizacija identifikovala nove ili promenjene potrebe za kompetentnošću.

2 – Da li je kompetentno osoblje postavljeno na radna mesta na kojima se obavljaju aktivnosti upravljanja karakteristikama kvaliteta procesa i proizvoda?

**Uputstvo** – Treba verifikovati da li postoji neki oblik procesa vrednovanja radi osiguranja da kompetentnost odgovara aktivnostima organizacije i da li je osoblje odabrano kao kompetentno pokazalo tu kompetentnost. Isto tako, proces treba da obezbedi da se na osnovu svakog nedostatka kompetentnosti deluje i da se meri efektivnost osoblja. Treba verifikovati da je aktivnosti koje utiču na kvalitet sprovelo osoblje koje je odabrano kao kompetentno. U toku provere ovaj dokaz može da se dobije obraćanjem pažnje na one procese, aktivnosti, zadatak i proizvode u kojima ljudska intervencija može da ima najveći uticaj. Proveravač može da preispita opis poslova, aktivnosti ispitivanja ili kontrolisanja, aktivnosti praćenja, zapise sa preispitivanja od strane rukovodstva, definicije odgovornosti i ovlašćenja, zapise o neusaglašenosti, izveštaje sa provera, prigovore korisnika, zapise o validaciji procesa itd.

3 – Organizacija treba da vrednuje efektivnost preduzetih mera za zadovoljenje potrebe za kompetentnošću i za osiguranje da je dostignuta potrebna kompetentnost

**Uputstvo** – Organizacija može da koristi brojne tehnike, uključujući igranje uloga, kolegijalno preispitivanje, posmatranje, preispitivanje obuka i zapisa o zaposlenju i/ili intervju (za dalje primere videti standard ISO 19011, tabela 2). Da li su posebne metode vrednovanja odgovarajuće zavisiće od mnogih faktora. Na primer, zapisi sa obuka mogu da se preispituju radi verifikacije da li je obuka uspešno obavljena (ali zapamtite, samo ovaj metod ne obezbeđuje dokaz da su polaznici obuke kompetentni). Međutim, ista metoda ne može biti prihvatljiva za vrednovanje da li proveravač na zadovoljavajući način obavlja proveru. Umesto toga, to može da zahteva posmatranje, kolegijalno preispitivanje, intervju itd. Organizacija može da ima potrebu da pokaže dostignutu kompetentnost svog osoblja kao kombinaciju obrazovanja, obuka i/ili radnog iskustva.

#### 4 Održavanje kompetentnosti

**Uputstvo** – Potrebno je da proveravač verifikuje da se primenjuju neki oblici procesa praćenja efektivnosti i da se po njima radi. Načini da se to uradi obuhvataju proces stalnog profesionalnog razvoja (kao onaj opisan u standardu ISO 19011), redovno ocenjivanje osoblja i njihovih performansi, ili redovno kontrolisanje, ispitivanje ili proveravanje proizvoda za koji su pojedinci ili grupe odgovorne. Tekuće promene u zahtevima za kompetentnošću mogu da ukažu na to da je organizacija proaktivna u održavanju nivoa performansi osoblja.

---

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](mailto:charles.corrie@bsigroup.com)

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

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

#### Odricanje od odgovornosti

Ovaj dokument nisu usvojili Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO), ISO Tehnički komitet 176 ili Međunarodni forum za akreditaciju (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 proisteci na osnovu korišćenja tih informacija.