



Međunarodna organizacija za standardizaciju



Međunarodni akreditacioni forum

Datum: 5. jun 2009.

ISO 9001 Grupa za praksu proveravanja **Uputstvo:**

Identifikacija procesa

1. Razlikovanje pojmova „proces” i „aktivnost”

Ukoliko proveravani ne pravi razliku između pojmova „proces” i „aktivnost” proveravač može ukratko da objasni razliku korišćenjem uputstva (tačka 2.4) i definicije (3.4.1) iz standard ISO 9000 kao osnovu za informaciju. Proveravač mora da bude sposoban da se prilagodi situaciji u kojoj se nalazi proveravani. Odgovornost je na proveravaču da razume sistem i pristup proveravanog.

Za vreme provere proveravač treba da odredi da li je problem samo u različitoj terminologiji ili postoji nedostatak stvarne primene procesnog pristupa kod proveravanog. Ukoliko proveravani ne primenjuje u potpunosti zahteve utvrđene u tački 4.1 standarda ISO 9001, može biti potrebno da se izda izveštaj o neusaglašenosti (NCR). Ukoliko je problem samo u terminologiji i ukoliko su svi zahtevi tačke 4.1 ispunjeni, nema potrebe da se izda izveštaj o neusaglašenosti.

Proveravani ima pravo da koristi svoju sopstvenu terminologiju pod uslovom da je ispunio sve zahteve standarda. Proveravač treba da u svojoj svesti kreira uporednu listu da bi obezbedio doslednost i bolje razumevanje.

2. Proces ima definisane ciljeve, ulazne elemente, izlazne elemente, aktivnosti i resurse

Ako proveravani ne razume da proces mora da ima definisane (ali ne nužno i merljive) ciljeve, ulazne elemente, izlazne elemente, aktivnosti i resurse, proveravač treba da pokuša da preformuliše pitanje uz izbegavanje izraza iz žargona menadžmenta kvalitetom. Npr.: da li možete da mi objasnite operacije koje ovde obavljate, koji su osnovni poslovi koji se obavljaju u vašem sektoru, koje su vam informacije potrebne za otpočinjanje vašeg rada, odakle one dolaze, ko dobija rezultate vašeg rada, kako znate da li ste dobro uradili svoj posao itd.

To treba da pomogne proveravaču da utvrdi da li su procesi (prema standardu ISO 9001) već definisani, da li imaju jasne ulazne elemente, izlazne elemente, ciljeve i drugo.

3. Proces treba da se analiziraju, prate i/ili mere i poboljšavaju

Ukoliko nakon primene tehnika za proveru koje su prethodno navedene ne postoje neki zapisi ili drugi dokazi kojima se pokazuje da se procesi analiziraju, i/ili prate, i/ili mere, i/ili poboljšavaju, to bi mogla da bude neusaglašenost sa delom standarda ISO 9001, tačka 4.1.

4. Proveravani/proveravač smatra da svaka tačka i podtačka standarda ISO 9001 mora biti definisana kao poseban proces

Ukoliko proveravač smatra da je ovaj pristup ispravan, on treba da se pozove na odgovarajući ISO dokument (dokument radne grupe ISO/TC 176/SC 2 pod nazivom [N544 ISO 9000 Paket dokumenata za uvođenje i podršku: Uputstvo o pojmu i korišćenju procesnog pristupa u sistemima menadžmenta](#)), koji jasno pokazuje suprotno.

Ukoliko proveravani smatra da je ovaj pristup ispravan, preporučuje mu se da koristi tehnike iznete u tački 2 (prethodno navedenoj).

5. Da li je procesni pristup opisan u tački „Uvod” standarda ISO 9001 zahtev standarda?

Opis procesnog pristupa u tački „Uvod” standarda ISO 9001 je potpuno informativan i ne sadrži skup dodatnih zahteva sam po sebi. U tački 4.1 specificiraju se neophodni koraci za primenu procesnog pristupa koji se odnose na procese sistema menadžmenta kvalitetom, a u napomeni u tački 4.1 navedeni su primeri procesa koji su potrebni za sistem menadžmenta kvalitetom. Metodologije za proveru moraju da budu, u skladu s tim, usmerene ka analiziranju procesa organizacije.

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 proisteci na osnovu korišćenja tih informacija.