



Međunarodna organizacija za standardizaciju



Međunarodni forum za akreditaciju

Datum: 5. jun 2009.

ISO 9001 Grupa za praksu proveravanja

Uputstvo:

Dokumentovanje neusaglašenosti

Svaka provera sistema menadžmenta usredsređena je na utvrđivanje toga da li je sistem razvijen, efektivno primenjen i da li se održava. Organizacija postaje sertifikovana/registrovana na osnovu toga da li je efektivno primenila sistem menadžmenta koji je usaglašen sa zahtevima standarda ISO 9001. Stoga, naglasak provere sistema menadžmenta treba da bude na verifikovanju usaglašenosti, a ne na dokumentovanju neusaglašenosti.

Proveravači treba da održavaju pozitivan pristup i da traže činjenice, a ne greške. Međutim, kada dokaz provere pokazuje da postoji neusaglašenost, tada je važno da se neusaglašenost dokumentuje korektno.

Šta je neusaglašenost? Prema definiciji iz ISO 9000 (3.6.2), neusaglašenost je „**neispunjenost zahteva**”.

Postoje tri dela dobro dokumentovane neusaglašenosti:

- **dokaz provere** koji podržava nalaze proveravača,
- **zapis o zahtevu** prema kome je neusaglašenost utvrđena,
- **izjava o neusaglašenosti**.

Iako treba obuhvatiti sve navedene elemente, u praksi se prvo identifikuje i dokumentuje dokaz provere. To je zbog toga što će kompetentan proveravač tokom provere posmatrati situacije za koje „oseća“ da mogu biti potencijalna neusaglašenost iako u tom trenutku ne može biti 100 % siguran. Kompetentan proveravač će dokumentovati dokaz provere u svojim beleškama o proveru, za potrebe potencijalne neusaglašenosti, pre nego što potraži dodatne tragove provere kako bi potvrdio da je zaista u pitanju neusaglašenost.

Ako **nema** dokaza o proveru – **nema** ni neusaglašenosti. Ako **postoji** dokaz – on **mora** biti dokumentovan kao neusaglašenost umesto da se ublaži kroz drugačiju klasifikaciju (na primer: „zapažanja“, „mogućnosti za poboljšavanje“, „preporuke“ i tako dalje). Na duži rok ni organizacija, ni njeni korisnici, ni sertifikaciono/registraciono telo nemaju koristi od upotrebe ublažene klasifikacije pošto onda postoji rizik da se neusaglašenosti dodeli niži prioritet za korektivne mere.

Dokaz provere treba dokumentovati i treba da sadrži dovoljno detalja da omogući proveravanoj organizaciji da pronađe i potvrdi tačno ono što je proveravač primetio.

Sledeći korak proveravača treba da bude identifikacija i zapisivanje specifičnog zahteva koji nije ispunjen. Zapamtite, neusaglašenost je neispunjenost zahteva, pa ako proveravač ne može da identifikuje zahtev, onda proveravač ne može da pokrene neusaglašenost.

Zahtevi mogu da poteknu iz mnogo izvora. Na primer, oni mogu da budu specificirani u standardu ISO 9001, u sistemu menadžmenta organizacije (interni zahtevi), u primenljivim propisima ili od strane korisnika organizacije. Kada je neusaglašenosti u odnosu na specifičan zahtev potvrđena, potrebno je dokumentovati. Zapis može biti nešto vrlo jednostavno, kao što je pozivanje na standard i relevantnu tačku.

(Napomena: Standard ISO 9001 sadrži tačke koje obuhvataju više od jednog zahteva. Važno je da proveravač jasno identifikuje i jasno zabeleži specifični zahtev koji je povezan sa neusaglašenošću, na primer tako što će napisati tačan tekst zahteva standarda koji je primenljiv na dokaz provere. To takođe može biti primenljivo i na druge izvore zahteva.)

Konačni (i najvažniji) deo dokumentovanja neusaglašenosti je pisanje izjave o neusaglašenosti. **Izjava o neusaglašenosti pokreće analizu uzroka, korekciju i korektivnu meru organizacije**, pa treba da bude precizna.

Izjava o neusaglašenosti:

- treba da objašnjava samu sebe i da bude povezana sa spornim pitanjem sistema,
- treba da bude nedvosmislena, jezički korektna i koncizna, ako je moguće,
- ne treba da bude ponavljanje dokaza provere ili da se koristi umesto dokaza provere.

Da rezimiramo, dobro dokumentovana neusaglašenost imaće tri dela:

- dokaz provere,
- zahtev i
- izjavu o neusaglašenosti.

Ako su sva tri dela neusaglašenosti dobro dokumentovana, proveravani, ili bilo koja osoba koja poseduje dovoljno znanja, biće u stanju da čita i razume neusaglašenost. To će takođe služiti kao koristan zapis za buduće potrebe.

Da bi se obezbedila sledljivost, olakšalo preispitivanje poboljšavanja i dokaza o završetku korektivnih mera, neophodno je da se neusaglašenosti beleže i dokumentuju na sistematičan način. Jednostavan način da se to postigne jeste korišćenjem obrasca za izveštaj o neusaglašenosti. U Prilogu A je prikazan primer takvog obrasca.

Prilog A – Primer obrasca za izveštaj o neusaglašenosti (NCR)

Neusaglašenost br.	Klijent:		Dosije br.	
Funkcija/oblast/proces			Lokacija:	
Standard i tačka br.:				
Deo 1 – Detalji o neusaglašenosti:				
Opis				
Proveravač :		Predstavnik proveravane organizacije	Kategorija:	
Datum:		saglasan:		
Deo 2 – Predloženi plan mera proveravanog: (Priložiti poseban list ako je potrebno)				
Analiza uzroka (kako/zašto se ovo dogodilo):				
Korekcija (ispraviti sada) sa datumima za završetak:				
Korektivna mera (da bi se sprečilo ponavljanje) sa datumima za završetak:				
„Proveravač” preispitao i odobrio plan korektivnih mera:				
Predstavnik proveravane organizacije:		Datum:		
Deo 3 – Detalji o verifikaciji primene plana mera proveravane organizacije koju je izvršio „proveravač”				
Deo 4 – „Proveravač” zatvorio neusaglašenost dana:			Ime vođe tima:	

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 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 proisteći na osnovu korišćenja tih informacija.