



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Datum: 13. januar 2016.

ISO 9001 Grupa za praksu proveravanja:

Uputstvo:

Kompetentnost

Sledeće informacije se daju kao uputstvo za proveravače koji sprovode sertifikacione provere, a da bi razumeli zahteve za kompetentnost osoba koje obavljaju posao kojim organizacija upravlja, bez obzira na njihov status u pogledu ugovornog odnosa sa organizacijom.

Ovi zahtevi se obično ne proveravaju posebno, već kao deo procesa QMS-a. Ipak, poznato je da neke organizacije imaju posebne procese za ljudske resurse, gde se može pronaći većina dokaza koji su potrebni.

U ovom dokumentu identifikuju se tipične aktivnosti koje organizacija sprovodi da bi obezbedila kompetentnost osoba i da bi vrednovala efektivnost preduzetih mera kako bi zadovoljila potrebe za kompetentnošću i daje se uputstvo o proveravačima u vezi sa vrstama dokaza za koje cilj treba da im bude da ih pronađu i, kada je to odgovarajuće, navode se primeri.

Da bi zadovoljila zahteve standarda ISO 9001 za kompetentnošću/efektivnošću, obično je potrebno da organizacija uradi nekoliko stvari:

- da utvrđuje koja kompetentost se zahteva za osobe koje obavljaju posao koji utiče na kvalitet,
- da utvrđuje da li osobe koje već obavljaju posao imaju zahtevanu kompetentnost,
- da odlučuje da li se zahteva dodatna kompetentnost,
- da odlučuje kako će se ta dodatna kompetentnost steći – obučavanjem osoba (eksterno ili interno), teoretskim i praktičnim obučavanjem, angažovanjem novih kompetentnih osoba, imenovanjem postojećih kompetentnih osoba na drugi posao,
- da obučava, angažuje i preraspoređuje osobe,

- da preispituje efektivnost mera koje se preduzimaju da bi se zadovoljile potrebe za kompetentnošću i da bi se obezbedilo da je ostvarena neophodna kompetentnost,
- da periodično preispituje kompetentnost osoba.

Kroz ceo proces od organizacije se zahteva da čuva odgovarajuće dokumentovane informacije (npr. zapise) o obrazovanju, obučavanju, veštinama i iskustvu. Ipak, standard ISO 9001 ne specificira kako da se proces uspostavi niti pravu prirodu potrebnih zapisa.

Prilikom proveravanja kompetentnosti proveravač obično traži dokaze o sledećim pitanjima:

1 - Potrebno je da organizacija identifikuje koja kompetentost se zahteva za osobe koje obavljaju posao koji utiče na kvalitet.

Uputstvo – Cilj proveravača treba da bude da utvrdi da li postoji sistemski pristup da se kompetentnost identifikuje i verifikuje da je pristup efektivan. Ishod procesa može da bude lista, registar, baza podataka, plan ljudskih resursa, plan razvoja kompetentnosti, ugovor, plan za projekat ili za proizvod, i tako dalje.

Razgovor u početku može da se održi sa najvišim rukovodstvom da bi se obezbedilo da oni razumeju važnost identifikovanja zahtevane kompetentnosti. To takođe može da bude izvor informacija koje se odnose na nove ili promenjene aktivnosti ili procese, što može da vodi ka različitim zahtevima za kompetentnošću u organizaciji.

Preispitivanje kompetentnosti bi takođe moglo da bude potrebno kada se razmatra novi tender ili ugovor. Dokaz o tome bi mogao da se pronađe u zapisima u vezi sa tim. Zahtevi za kompetentnošću mogu da budu uključeni u ugovorna dokumenta, gde aktivnosti podugovarača mogu da imaju uticaj na karakteristike kvaliteta procesa i/ili proizvoda.

Potrebno je da proveravači, tokom nadzorne provere, utvrde da li je organizacija identifikovala nove ili izmenila postojeće potrebe za kompetentnošću.

2 – Da li su kompetentni ljudi imenovani za one aktivnosti radnog mesta koje su neophodne za upravljanje karakteristikama kvaliteta procesa i proizvoda?

Uputstvo – Verifikovati da postoji neki oblik procesa vrednovanja da bi se obezbedilo da je kompetentost odgovarajuća za aktivnosti organizacije i da osobe odabrane kao kompetentne pokazuju te kompetentnosti. Takođe, proces treba da obezbedi da se deluje na svaki nedostatak i da se meri efektivnost osoba. Verifikovati da aktivnosti koje utiču na kvalitet izvode osobe koje su odabrane kao kompetentne. Dokaz se može pribaviti kroz proveru uz naglašavanje onih procesa, aktivnosti, zadataka i proizvoda gde ljudsko delovanje može da ima najveći uticaj. Proveravač može da pregleda opise poslova, aktivnosti ispitivanja i kontrolisanja, aktivnosti praćenja, zapise o preispitivanju od strane rukovodstva, definisane odgovornosti i ovlašćenja, zapise o neusaglašenosti, izveštaje o proveru, prigovore korisnika, zapise o validaciji procesa, itd.

3 – Potrebno je da organizacija vrednuje efektivnost preduzetih mera da bi se zadovoljila potreba za kompetentnošću i da obezbeđuje da je neophodna kompetentnost ostvarena.

Uputstvo – Organizacija može da koristi brojne tehnike, uključujući igranje uloga, kolegijalno preispitivanje, posmatranje, preispitivanje zapisa o obuci i zapošljavanju i/ili intervju (za više primera vidite standard ISO 19011, tabela 2). Da li je određeni metod vrednovanja odgovarajući, zavisiće od mnogo faktora. Na primer, zapisi o obuci mogu da se pregledaju da bi se verifikovalo da je kurs za obuku uspešno završen (ali imajte na umu, ovo samo za sebe ne bi pružilo dokaz da je polaznik kompetentan). Ipak, ovaj isti metod ne bi bio prihvatljiv da se vrednuje da li je proveravač sproveo proveru na zadovoljavajući način. Umesto toga, može da bude potrebno posmatranje, kolegijalno preispitivanje, intervjui, itd. Možda je potrebno da organizacija pokaže dostizanje kompetentnosti svojih osoba kroz kombinaciju obrazovanja, obučavanja i/ili radnog iskustva.

4 – Održavanje kompetentnosti

Uputstvo – Potrebno je da proveravač verifikuje da postoji neki oblik efektivnog praćenja procesa i da se na osnovu toga deluje. Načini da se to radi obuhvataju proces kontinualnog profesionalnog razvoja (kao što je opisan u standardu ISO 19011), redovna procena osoba i njihovih performansi, ili redovno kontrolisanje, ispitivanje ili provera proizvoda za koje su pojedinci ili grupe odgovorni. Stalne promene u zahtevima za kompetentnost mogu da ukazuju da je organizacija proaktivna u održavanju nivoa performansi osoba.

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.