



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Datum: 14 Listopad 2004

ISO 9001 Auditing Practices Group Smjernice o:

Auditiranje “osposobljenosti” i “djelotvornosti poduzetih radnji”

Slijedeće informacije date su kao smjernice auditorima u provođenju certifikacijskih audita za razumijevanje zahtjeva članka 6.2.2 norme ISO 9001:2000 o “osposobljenosti” i “djelotvornosti poduzetih radnji”, tj. obuke.

Ti zahtjevi se uobičajeno auditiraju kao dio audita postupka proizvodnje proizvoda i na samostalno. No, prepoznalo se kako pojedine organizacije imaju odvojene postupke unutar upravljanja ljudskim potencijalima, gdje se može naći većina potrebnih dokaza.

Ti dokumenti identificiraju uobičajene aktivnosti koje provode organizacije kako bi osigurale osposobljenost svojih djelatnika i za procjenu djelotvornosti poduzetih radnji za zadovoljavanje potreba za tim kompetencijama, i daje upute auditorima vezano uz vrste dokaza koje trebaju tražiti i pruža primjere gdje je to odgovarajuće.

Kako bi zadovoljila zahtjeve vezano uz osposobljenost/djelotvornost ISO 9001:2000, organizacija će uglavnom uraditi nekoliko stvari:

- Identificirati koje su kompetencije potrebne osoblju koje obavlja poslove s utjecajem na kvalitetu
- Identificirati koje osobe koje već obavljaju te poslove imaju tražene kompetencije
- Odlučiti koje su dodatne kompetencije potrebne
- Odlučiti kako će se steći te dodatne kompetencije – obukom osoblja (vanjsko ili unutrašnje), teoretska ili praktična obuka, zapošljavanje novog obučenog osoblja, prebacivanje kompetentnih djelatnika na druga radna mjesta
- Obučiti, zaposliti ili preraspodjeliti osoblje
- Procijeniti djelotvornost poduzetih akcija za zadovoljavanje potreba za obukom
- Periodički procijeniti osposobljenost djelatnika

Tijekom postupka, od organizacije se očekuje držanje odgovarajućih zapisa o obrazovanju, obuci, vještinama i iskustvu. No, ISO 9001:2000 ne precizira kako će postupak biti uspostavljen ili točan oblik zapisa koje treba održavati.

Kod auditiranja usklađenosti organizacije sa zahtjevima vezanima uz procjenu obuke i obrazovanja, auditor će uglavnom tražiti dokaze da su pokrivena slijedeća pitanja:

1 – Organizacija treba ustanoviti koje su kompetencije potrebne osoblju koje obavlja zadatke s utjecajem na kvalitetu.

Smjernice – Auditorov cilj je ustanoviti da li postoji uspostavljeni sistematski pristup za identifikaciju tih kompetencija i potvrditi da je taj pristup djelotvoran. Rezultat postupka može biti lista, registar, baza podataka, plan upravljanja ljudskim potencijalima, plan razvoja kompetencija, ugovor, projekt ili plan proizvoda, itd.

U početku se može održati rasprava s Upravom kako bi se osiguralo njihovo razumijevanje o važnosti identifikacije potrebnih kompetencija. Ona može ujedno biti potencijalni izvor informacija o novim ili promijenjenim aktivnostima i postupcima koji mogu dovesti do promijenjenih zahtjeva za kompetencijama u organizaciji.

Procjena kompetencija može također biti potrebna prilikom sklapanja novog ugovora ili prijave na natječaj. Dokazi o tome mogu se naći u uz to vezanim zapisima. Zahtjevi o osposobljenosti mogu biti uključeni u ugovorne dokumente kada postupci podugovaratelja mogu imati utjecaja na postupke i/ili karakteristike kvalitete proizvoda.

Auditori trebaju ustanoviti da li je organizacija prepoznala nove ili promijenjene kompetencije tijekom nadzornih audita.

2 – Da li su kompetentne osobe raspoređene na radna mjesta i aktivnosti neophodne za kontrolu svojstava kvalitete postupaka i proizvoda?

Smjernice – Utvrdite da postoji nekakav oblik postupka procjene koji osigurava da kompetencije odgovaraju aktivnostima organizacije i da osoblje odabrano kao kompetentno i pokazuje ta svojstva. Također, postupak mora osigurati da se na nedostatke reagira i da se mjeri djelotvornost djelatnika. Potvrdite da aktivnosti koje utječu na kvalitetu provode osobe odabrane kao kompetentne. Dokazi mogu biti sakupljeni tijekom audita s naglaskom na one postupke, aktivnosti, zadaće i proizvode gdje ljudski faktor ima najveći utjecaj. Auditor može pregledati opise poslova, testne i inspekcijske aktivnosti, aktivnosti nadgledanja, zapise o procjeni uprave, definicije odgovornosti i ovlaštenja, zapise o nesukladnosti, izvještaje o auditima, pritužbe kupaca, zapise o validaciji postupaka, itd.

3 - Organizacija treba procijeniti djelotvornost poduzetih mjera za zadovoljavanje potreba o osposobljenosti

Smjernice – Organizacija može koristiti niz tehnika, uključujući igranje uloga, procjenu stručnjaka, promatranje, procjenu zapisa o obuci i zapošljavanju i/ili intervju (vidi ISO 19011, Tablica 2, za daljnje primjere). Da li je odabrana metoda procjene odgovarajuća ovisi o nizu faktora. Na primjer, zapisi o obuci mogu se pregledati da se utvrdi kako je tečaj uspješno završen (ali zapamtite, sam završeni tečaj ne dokazuje da je zaposlenik kompetentan). Umjesto toga, ta situacija može zahtijevati promatranje, procjenu stručnjaka, razgovor, itd. Organizacija bi trebala dokazati stjecanje kompetencija svojih zaposlenika kombinacijom obrazovanja, obuke i/ili radnog iskustva.

4 – Održavanje osposobljenosti.

Smjernice – Auditor treba potvrditi da postoji nekakav oblik djelotvornog postupka praćenja I da se prema njemu postupa. Način da se to zadovolji je uključivanje stalnog postupka profesionalnog razvoja (kao što je opisano u ISO 19011), redovitih procjena osoblja I njihovih rezultata ili redovna inspekcija, testiranje ili auditiranje proizvoda za koji su pojedinci ili grupe odgovorne. Stalne promjene u zahtjevima o osposobljenosti pokazuju da je organizacija proaktivna u održavanju razine izvedbe zaposlenika.

Za daljnje informacije o ISO 9001 Auditing Practices Group, molimo pročitajte članak: *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group (Upoznavanje s ISO 9001 Grupom za postupke auditiranja)*

Povratne informacije od korisnika upotrijebiti će *ISO 9001 Auditing Practices Group* kako bi procijenili da li treba razvijati dodatne smjernice ili će biti samo potrebno revidirati postojeće.

Komentare i primjedbe na članke i prezentacije možete postići na slijedeću e-mail adresu: charles.corrie@bsi-global.com.

Ostali dokumenti ISO 9001 Auditing Practices Group mogu se skinuti s web stranica:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Odricanje od zahtjeva

Ovaj članak nije bio predmet postupka podrške od strane ISO, ISO tehničke komisije 176 ili Međunarodnog akreditacijskog foruma (IAF).

Informacije sadržane u njemu namijenjene su za obrazovnu i komunikacijsku svrhu. *ISO 9001 Auditing Practices Group* ne preuzima odgovornost za eventualne pogreške, nedostatke ili druge odgovornosti koje mogu nastati davanjem ili kasnijom uporabom takvih informacija.



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Datum: 25 kolovoz 2005

ISO 9001 Auditing Practices Group Smjernice o:

Auditiranje Sustava upravljanja temeljenih na elektronici (EBMS)

1. Uvod

Rastuća ovisnost organizacija o elektronskim medijima za funkcioniranje i kontrolu njihovih sustava upravljanja zahtijeva od certifikacijskih/registracijskih tijela i njihovih auditora novi pogled na nove pristupe kako bi osigurali djelotvornost audita. Trebaju redefinirati načine procjene postupaka i uz njih vezanih dokumenata (uključujući zapise) kako bi potvrdili usklađenost s kriterijima audita.

Ovaj dokument je razvijen kako bi pružio općenita uputstva za provedbu audita sustava upravljanja koji su ili u potpunosti temeljeni na elektronici ili imaju visok stupanj dokumentacije u elektronskom obliku. On također pruža uputstva za certifikacijska/registracijska tijela koja mogu koristiti kao dodatak normalnim aktivnostima planiranja i priprema koje treba obaviti prije audita.

Ovaj document je usmjeren na one zahtjeve ISO 9001 gdje postoji mogućnost uporabe elektronskih dokumenata, zapisa itd., i također tamo gdje se pristup takvim dokumentima/zapisima može kontrolirati elektronskim sustavom.

Ovaj dokument je namijenjen auditorima sustava upravljanja koji imaju široko i raznoliko praktično iskustvo vezano uz sustave upravljanja temeljene na elektronici (EBMS) – tj. sustave upravljanja koji ovise o elektronskim dokumentima, podacima i programskoj podršci za njihov normalan rad. No, pisan je na način koji će omogućiti razumijevanje i korištenje i onima koji imaju ograničeno iskustvo s računalima i EBMS.

Bez obzira radi li se o trećoj strani certifikacijskom tijelu, akreditacijskom tijelu ili internoj funkciji audita, organizacija koja provodi audit ("organizacija koja auditira") je odgovorna za osiguravanje djelotvornosti postupka auditiranja za EBMS. Ovaj dokument primijenjuje upute pružene u ISO 19011, i predlaže pristupe koje mogu koristiti auditori ISO 9001 i ostalih standarda sustava upravljanja kako bi utvrdili usklađenost sa navedenim standardom. Auditori i organizacije koje auditiraju trebaju napraviti prilagodbe potrebne za