



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Datum: 10 Veljača 2005

ISO 9001 Auditing Practices Group Smjernice za:

Dokumentiranje nesukladnosti

Središte svakog audita sustava upravljanja je ustanoviti da li je sustav upravljanja razvijen, djelotvorno primijenjen i da li se održava. Organizacija postaje registrirana/certificirana na temelju djelotvorne primjene sustava upravljanja koji je u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001: 2000. Stoga naglasak audita sustava upravljanja treba biti potvrđivanje usklađenosti, ne dokumentiranje nesukladnosti.

Auditori moraju zadržati pozitivan pristup i tražiti činjenice, ne pogreške. No, kada dokazi sakupljeni tijekom audita pokazuju da postoji nesukladnost, važno je tu nesukladnost pravilno dokumentirati.

Što je nesukladnost? Prema definiciji u ISO 9000: 2000 (3.6.2), nesukladnost je "**neispunjavanje zahtjeva**".

Postoje tri dijela dobro dokumentirane nesukladnosti:

- **Dokazi iz audita** koji podržavaju nalaz auditora;
- **Zapis o zahtjevu** prema kojem je utvrđena nesukladnost;
- **Izjava o nesukladnosti**.

Iako sva tri elementa treba ispuniti, u stvarnoj praksi, dokazi iz audita su prvi dio koji mora biti identificiran i dokumentiran. To je stoga što će stručan auditor primijetiti situacije za koje "osjeća" da mogu biti potencijalne nesukladnosti tijekom audita, makar u tom trenutku ne mora biti 100 posto siguran. Stručan auditor će tada dokumentirati dokaze iz audita o potencijalnoj nesukladnosti u svojim zabilješkama, prije pokretanja dodatnih koraka u auditu, kako bi ustanovio da li se stvarno radi o nesukladnosti.

Ako **nema** dokaza iz audita – **nema** ni nesukladnosti. Ako **postoje** dokazi – **mora** se dokumentirati kao nesukladnost, umjesto omekšavanje nekom drugom klasifikacijom (npr. "opažanje", "mogućnost za poboljšanje", "preporuke", itd.). Na duge staze, ni

organizacija, ni kupci, ni CRB ne profitiraju blažom klasifikacijom, pošto to dovodi do rizika da nesukladnost dobije niži prioritet za pokretanjem korektivnih akcija.

Dokazi iz audita moraju biti dokumentirani i dovoljno detaljni. Kako bi omogućili auditiranoj organizaciji pronaći i potvrditi točno što je auditor pronašao.

Sljedeći korak koji auditor mora napraviti je identificirati i zabilježiti određeni zahtjev koji nije ispunjen. Zapamtite, nesukladnost je *neispunjavanje zahtjeva*, tako da ako auditor ne može identificirati zahtjev, ne može niti postaviti pitanje nesukladnosti.

Zahtjevi mogu doći iz mnogo izvora: na primjer, mogu biti specificirani u ISO 9001: 2000, u sustavu upravljanja organizacije (interni zahtjevi), u primjenjivim propisima ili od strane kupca. Jednom kada je potvrđena nesukladnost prema određenom zahtjevu, treba se dokumentirati. Zapis može biti jednostavan poput pozivanja na normu i odgovarajući članak.

(Napomena; ISO 9001 sadrži članke koji uključuju više od jednog zahtjeva. Važno je da auditor jasno identificira i zabilježi posebne zahtjeve vezane uz nesukladnost, na primjer ispisivanjem točnog teksta zahtjeva iz norme koji je primjenjiv na dokaz iz audita. To se također može primijeniti na druge izvore zahtjeva.)

Zaključni (i najvažniji) dio dokumentiranja nesukladnosti je pisanje izjave o nesukladnosti. **Izjava o nesukladnosti pokreće analizu uzroka, ispravak i korektivne mjere od strane organizacije**, stoga mora biti precizna.

Izjava o nesukladnosti mora:

- Biti samoobjašnjavajuća i vezana uz pitanja sustava
- Biti nedvosmislena, jezično točna i što sažetija
- Ne smije biti ponavljanje dokaza iz audita ili se koristiti umjesto dokaza iz audita.

Da sažmemo, dobro dokumentirana nesukladnost ima tri dijela:

- Dokaz iz audita,
- zahtjev, i
- izjavu o nesukladnosti.

Ako se sva tri dijela nesukladnosti dobro dokumentirana, auditirani ili bilo koja druga upućena osoba može pročitati i razumjeti nesukladnost. To će također poslužiti kao koristan zapis za budućnost.

Kako bi se osigurala sljedivost, potaknula procjena napredovanja i dokazi o izvršenju korektivnih akcija, bitno je da su nesukladnosti zapisane i dokumentirane na sistematski način. Jednostavan način za postizanje toga je uporaba obrasca Izvješće o nesukladnosti (Nonconformity Report - NCR). Molimo pogledajte dodatak A, kao primjer takvog obrasca.

Dodatak A – Primjer obrasca “Izviješće o nesukladnosti “(NCR)”

NCR #	Klijent		Zapis br
Funkcija/Područje/Proces:			Lokacija:
Norma i članak, br.:			
Odjeljak 1- Detalji o nesukladnosti:			
Opis			
Auditor :		Potvrda predstavnika auditirane strane:	Kategorija:
Datum:			
Odjeljak 2- Predloženi akcijski plan auditiranog (Priložite posebnu stranicu ako je potrebno)			
Analiza uzroka (kako/zašto se to dogodilo?):			
Korekcija (popraviti sada) s datumima završetka:			
Korektivna mjera (za sprečavanje ponavljanja) s datumima završetka:			
“Auditorov” pregled i prihvaćanje plana korektivnih mjera:			
Predstavnik auditiranog:		Datum:	
Odjeljak 3- Detalji “Auditorove” verifikacije primjene akcijskog plana od strane auditiranog			
Odjeljak 4- “Auditor” zaključio NCR dana:		“Auditor” Vođa tima - ime:	

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.