

Ovaj rad je izložen na Nedelji kvaliteta 2011. god. u organizaciji FQCE. Rad je ustupljen Portalu "Kvalitet" za objavljivanje i ne može se objavljivati, kopirati ili izmeniti bez saglasnosti autora.

Autor:

**Dragan Marković,
HDL Design House, Beograd
IRCA Certified Auditor**

Naslov rada:

**Interne provere - zahtev standarda, obaveza proveravača, korist organizacije
(tri različita pogleda na jedan zahtev standarda ISO 9001:2008)**

Izvod:

U radu su prikazani osnovni zahtevi standarda i mehanizmi kojim se ocenjivači sistema QMS koriste za proveru ispunjenosti ovih zahteva. Dat je osvrt na insistiranje sertifikacionih tela ka ispunjenju svih zahteva tačke 8.2.2 standarda ISO 9001:2008. Prikazani su ključni elementi uz pomoć kojih organizacija može da uspešno izvrši internu proveru i dobije maksimalnu korist. Ukazano je na značaj razlike izmedju preventivnih mera koje organizacija sprovodi tokom godine i korektivnih mera iz interne provere. Na primeru izvođenja internih provera u HDL Design House prikazana je korelacija izmedju kvaliteta internih provera i benefita za preduzeće.

Ključne reči: ISO 9001:2008, sistem menadžmenta kvalitetom, sertifikacija, interna provera, neusaglašenost, korektivne mere

Abstract:

The paper shows the basic standard requirements and mechanisms by which QMS auditors check whether these requirements are fulfilled. The paper reviews certification bodies' insistence upon the fulfillment of all requirements listed in section 8.2.2 of the ISO 9001:2008 standard. Key elements that enable organizations to successfully perform internal audit and obtain maximum benefit are described. The significance of the difference between preventive measures performed by the organization during the year and corrective measures from the internal audit is outlined. Practical examples of internal audits in HDL Design House show the correlation between the quality of internal audits and benefits for the organization.

Key words: ISO 9001:2008, Quality Management System, certification, internal audit, nonconformity, corrective measures.

1. Uvod

Interne provere predstavljaju jedan od ključnih elemenata u funkcionisanju i kontinualnom unapređenju sistema menadžmenta kvalitetom. Interna provera se pojavljuje kao zahtev u svim široko primenljivim upravljačim sistemima QMS – tačka 8.2.2, EMS – tačka 4.5.5, OHSAS - tačka 4.5.5, FSMS – 8.4.1, ISMS – tačka 6. Postavlja se na početku pitanje koliko organizacije zaista koriste ovaj mehanizam da bi poboljšale performanse svog sistema, a koliko on predstavlja formalno preispitivanje usaglašenosti propisanih procedura, uputstava i načina rada – postavke sistema i samog standarda. Koliko sertifikaciona tela pridaju značaja internim proverama? Koliko je znanje i opšta kompetencija internih proveravača? Da li smo uopšte svesni koliki broj ljudi u organizacijama ima (ili nema) znanja da odgovori zahtevima koji se pred njih postavljaju? Mnogo je postavljenih pitanja, da li se može dati odgovor na neka od njih?

2. Zahtev standarda – interne provere

Standard ISO 9001:2008 je definisao postupak pripreme i izvodjenja internih programa u tački 8.2.2 i to u svoja dva osnovna segmenta. Da je sistem menadžmenta kvalitetom:

- a) usaglašen sa planiranim postavkama, zahtevima samog standarda i zahtevima QMS koji je uspostavila sama organizacija
- b) efektivno primenjen i održavan

Standard traži od organizacije da izvrši:

- planiranje,
- određivanje kriterijuma provere,
- određivanje predmeta i područja primene,
- učestalost i metode provere
- izbor proveravača
- osiguranje objektivnosti i nepristrasnosti pri izvodjenju provere.

Standard zahteva dokumentovanu proceduru i održavanje zapisa o internim proverama i njihovim rezultatima.

Takođe rukovodstvo odgovorno za proveravanu oblast mora da osigura pravovremeno preduzimanje korekcija i korektivnih mera.

Mora se izvršiti verifikacija preduzetih mera i izveštavanje o rezultatima verifikacije.

3. Provera ocenjivača

Sertifikaciona tela insistiraju na striktnom poštovanju standarda po pitanju izvođenja internih provera. Sa stanovišta proveravača - ocenjivača (ocenjivanje preko druge ili treće strane) zahtevi standarda i sertifikacionih tela su jasni i nedvosmisleni, ali se postavlja praktično pitanje koliko je potrebno biti formalan, a sa druge strane na koji način izvršiti potvrdu da je tačka 8.2.2. suštinski zadovoljena u svim svojim elementima.

Formalno moraju biti ispunjeni svi zahtevi standarda. Kako verifikovati izvođenje interne provere?

Najčešće je to provera odgovarajućih zapisa koje se odnose na:

- postojanje dokumentovane procedure,
- plan izvođenja interne provere,
- program interne provere,
- konstatovane neusaglašenosti,
- predložene korektivne mere,
- sprovedenu verifikaciju korektivnih mera i
- izveštaj interne provere

Rezultati interne provere se moraju naći i u ulaznim elementima preispitivanja sistema menadžmenta kvalitetom od strane rukovodstva. Samo u tom slučaju bi se zatvorio ciklus koji omogućava rukovodstvu da stvori sliku o stanju sistema i preduzme odgovarajuće preventivne i korektivne mere.

4. Izvođenje interne provere u organizaciji – predstavnik rukovodstva

Organizacija i njen predstavnik rukovodstva realno se suočava sa nekoliko problema u toku realizacije internih provera:

- a) nepoštovanje planiranih rokova za izvršenje interne provere

Napravljen je godišnji plan izvođenja interne provere. Predstavnik rukovodstva pravi program realizacije, a onda se vrlo često javlja situacija da se zbog aktivnosti (najčešće) višeg menadžmenta interna provera odloži. Planiranje datuma interne provere je početni korak koji mora biti usaglašen sa svim celinama u organizaciji. Nekada se rokovi toliko probiju da se interna provera izvede pred samu eksternu proveru. Interna provera se u tom slučaju sprovodi brzo, pronađenih neusaglašenosti je nekoliko (obično se odnose na nepoštovanje procedura ili uputstava) i onda se može govoriti o formalnom sprovođenju interne provere. U tom slučaju najčešće možemo govoriti o efikasnom ali ne i efektivnom sprovođenju korektivnih mera. Imajući u vidu ove činjenice, korist od interne provere praktično i ne postoji.

- b) kompetentnost internih proveravača

Kompetentnost internih proveravača predstavlja posebno pitanje. Standard u tački 6.2.1 postavlja zahtev za kompetentnošću celokupnog osoblja koji na direktan ili indirektan način utiču na usaglašenost za zahtevom za proizvod. Naravno da se pod ovim mogu i moraju podrazumevati i interni proveravači. Ostaje pitanje ko je izvršio njihovu obuku, kakav je program obuke bio i kakve su njihove stvarne kompetencije? U većini naših organizacija se ne postavlja pitanje broja internih proveravača u odnosu na veličinu i delatnost organizacije. Kako oni održavaju nivo svoje kompetencije? Postavlja se pitanje primene standarda ISO 19011:2002, koji jasno definiše provere sistema menadžmenta kvalitetom (i zaštite životne sredine). Postavlja se pitanje kontinuiranog treninga i dodatnih obuka internih proveravača, makar i od strane predstvanika rukovostva. Tu se moze postaviti pitanje i poznavanja standarda, njegovih izmena, izmena u celokupnom sistemu QMS i slično. U praksi se često pojavljuje problem provere delokruga rada samog predstavnika rukovodstva i ima primera kada

organizacije ovaj segment interne provere u potpunosti izostavljaju.

c) saradnja svih u organizaciji u cilju ispunjenja svih zadataka interne provere

Od opšteg stava najvišeg rukovodstva prema sistemu menadžmenta kvalitetom, zavisice u velikoj meri i kvalitet realizacije interne provere. Ovaj stav ce uticati i na stav zaposlenih na svim hijerarhijskim nivoima prema izvođenju internih provera. Kolegijalna saradnja i tolerantan duh internih proveravača ovde mora doći do izražaja. Pronalaženje pravih uzroka neusaglašenosti nije moguće bez međusobne saradnje internih proveravača i svih zaposlenih uključujući i najviše rukovodstvo. Vrlo često se postavlja pitanje (naročito u velikim organizacijama), kako da se realizuje deo programa interne provere koji se odnosi na najviše rukovodstvo? Kako odrediti internog proverivača koji ce ispitivati članove najvišeg rukovodstva, kakve treba da budu njegove kompetencije, autoritet i sposobnost komunikacije?

d) predlozi korektivnih mera

Ako na kraju interne provere izostanu adekvatni predlozi korektivnih mera za svaku konstatovanu neusaglašenost, pored konstatacije da interna provera nije realizovana prema zahtevima standarda, ona nije odgovorila svojoj svrsi, a to je otklanjanje uzroka neusaglašenosti. Svaka korektivna mera mora da ukaže na sam uzrok neusaglašenosti, a ne samo na njenu posledicu. Samo kada su pravilno odrđeni vlasnici procesa, koji ce realizovati korektivnu meru i ako oni razumeju zašto je došlo do neusaglašenosti, korektivne mere ce imati efekta po ukupno funkcionisanje sistema.

e) pravovremeno otklanjanje neusaglašenosti

Realizovati korektivne mere u najkraćem mogućem roku je od vitalnog značaja za funkcionisanje sistema menadžmenta kvalitetom unutar organizacije. Pravovremeno izvršenje ce omogućiti da sistem funkcioniše i svojim osnovnim postavkama. Ovakav način rada omogućava organizaciji da ima dovoljno vremena da realizuje planirane preventivne mere kojim dodano vrši unapređenje sistema.

f) verifikacija preduzetih korektivnih mera.

Verifikacija korektivnih mera je možda najproblematičnija u celoj realizaciji internih provera. Logično bi bilo da interni proveravač koji je neusaglašenost konstatovao, treba da izvrši verifikaciju realizovanih predloženih korektivnih mera. Postavlja se pitanje, da li se i koliko ovo u praksi poštuje. Nekada verifikaciju vrši sam predstavnik rukovodstva, nekada to preuzima neko iz rukovodstva. Situacije su zaista različite i zavise, kako od veličine organizacije, tako i od nivoa na kom se sistem menadžmenta kvalitetom nalazi.

5. Jedan primer iz prakse (HDL Design House)

HDL Design House je sticajem okolnosti prošao kroz većinu problema koje su ovde bili pomenuti. Implementacija integrisanog sistema na početku, nepotpuno razumevanje glavnih procesa i funkcionisanja preduzeća od strane konsultanata, dovela su ubrzo po sertifikaciji do potrebe znatnih

izmena u integrisanom sistemu QMS i ISMS. Ove promene su bile sistematične i obuhvatale su:

- obuku većeg broja internih proveravača
- izvođenje vanredne interne provere
- angažovanje spoljnog eksperata kao pomoć pri realizaciji jedne interne provere
- detaljno planiranje svake interne provere
- detaljna realizacija svake interne provere (dve lokacije, 50 zaposlenih, provera traje tri dana)
- praćenje realizacije korektivnih mera
- verifikacija svake korektivne mere

Na Slici 1. dat je prikaz broja neusaglašenosti po svakoj izvedenoj internoj proveru od uspostavljanja integrisanog sistema QMS i ISMS

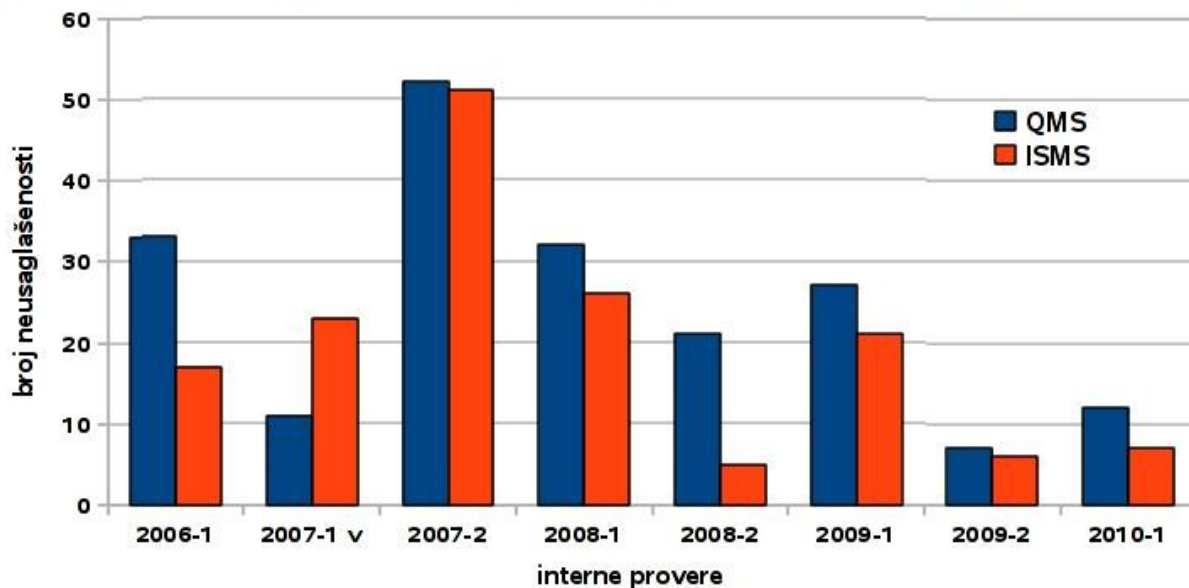


Slika 1. Prikaz broja neusaglašenosti po svakoj izvedenoj internoj proveru u okviru integrisanog sistema QMS i ISMS

Jasno se uočava nekoliko pikova. Prvi u 2007. god. (druga interna provera), koji je posledica izmena u sistemu nakon sertifikacije. Drugi pik – prva interna provera u 2008. god. , koji je posledica angažovanja spoljnog internog proveravača i treći – prva interna provera u 2009. god. koji je posledica revizije celokupnog integrisanog sistema.

Na Slici 2. je prikazan odnos broja neusaglašenosti koji se odnose na QMS i ISMS u integrisanom sistemu po svakoj izvedenoj internoj proveru.

odnos broja neusaglašenosti koje se odnose na QMS i ISMS u Internim proverama u HDL DH



Slika 1. Odnos broja neusaglašenosti koji se odnose na QMS i ISMS u integrisanom sistemu po svakoj izvedenoj internoj proveru u HDL DH.

Iz drugog grafika se može zaključiti da su oba podsistema uglavnom imala ravnomeran broj neusaglašenosti, a da se pojedina odstupanja mogu objasniti prevashodno brojnim izmenama u sistemima, koja su za cilj imala prekomponovanje ili unapredjenje pojedinačnog podsistema (QMS odnosno ISMS). Povećanje konstatovanih neusaglašenosti tokom internih provera je ukazalo menadžmentu preduzeća, koje su slabe tačke u sistemu, na koji način bi trebalo izvesti preventivne mere, kako sistem funkcioniše u pojedinim procesima i sl. Konstatovanje većeg broja neusaglašenosti, tokom interne provere, u pojedinim segmentima sistema je nedvosmisleno ukazalo na potrebu izmene integrisanog sistema primenom odgovarajućih preventivnih mera

6. Zaključak

Interne provere predstavljaju jedan od najvažnijih segmenata funkcionisanja sistema menadžmenta kvalitetom (ili menadžment sistema uopšte), sa važnom ulogom da ukažu na odstupanja u postavkama sistema i odstupanja od samog standarda. Ove provere su zamišljene kao snažan alat koji treba da prikaže stanje i usmeri organizaciju ka daljem unapređenju sistema. Postavlja se pitanje koliko se interne provere kvalitetno realizuju i da li su organizacije u potpunosti svesne njihovog značaja za ukupno funkcionisanje i poboljšanje sistema menadžmenta kvalitetom

7. Literatura

Standard ISO 9001:2008
Standard ISO 19011:2002