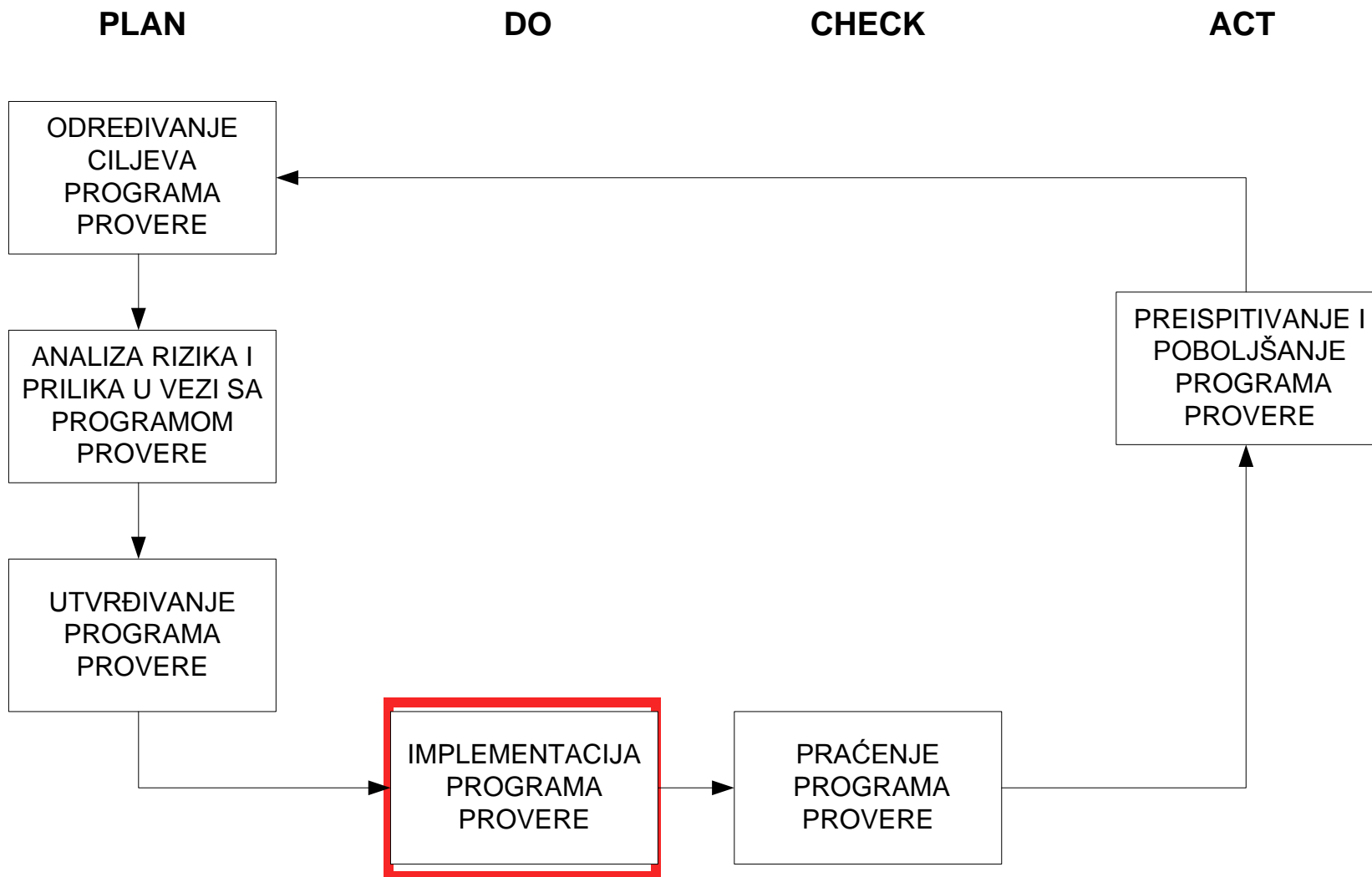


IMPLEMENTACIJA PROGRAMA PROVERA

Upravljanje programom provera



4. Implementacija programa provere

[illegible]

4. Implementacija programa provere

- Nakon što je utvrđen program provere i utvrđeni potrebni resursi, potrebno je operativno planiranje i koordinacija svih aktivnosti unutar programa.
- Tokom implementacije programa provere neophodno je obezbediti:
 - sprovođenje provera **u skladu sa definisanim programom provere** u predviđenom vremenskom okviru
 - sistematično **vođenje zapisa o aktivnostima provere** i upravljanje ovim zapisima

4. Implementacija programa provere

IMPLEMENTACIJA PROGRAMA PROVERE OBUHVATA

- 1.** Definisanje ciljeva, obima i kriterijuma pojedinačne provere
- 2.** Izbor metoda provere
- 3.** Izbor tima za proveru
- 4.** Delegiranje odgovornosti za pojedinačnu proveru vođi tima za proveru
- 5.** Upravljanje rezultatima provera
- 6.** Upravljanje zapisima sa provera

4. Implementacija programa provere

IMPLEMENTACIJA PROGRAMA PROVERE OBUHVATA:

- nastavak

4. Koordiniranje i planiranje provera
5. Izbor kompetentnog tima za proveru
6. Obezbeđivanje neophodnih resursa timu za proveru
7. Sprovođenje provera u skladu sa definisanim programom provere, rešavajući sva pitanja, rizike i prilike
8. Sistematično vođenje zapisa o aktivnostima provere i upravljanje ovim zapisima
9. Praćenje programa provere
10. Preispitivanje i poboljšanje programa provere

4. Implementacija programa provere

4.1 Definisanje ciljeva, obima i kriterijuma pojedinačne provere

CILJEVI POJEDINAČNIH PROVERA

- Obzirom da se program provera sastoji iz više pojedinačnih provera, on može da sadrži i više ciljeva provera.
- Ciljevi pojedinačnih provera, proističu iz ciljeva definisanih unutar ukupnog programa provera (videti prethodna predavanja), kao što su npr.:
 - Određivanje **nivoa usaglašenosti** sistema menadžmenta ili njegovog dela **sa kriterijumima**
 - Određivanje nivoa usaglašenosti produkata, procesa i/ili aktivnosti sa zahtevima i **procedurama** sistema menadžmenta
 - Vrednovanje sposobnosti sistema menadžmenta da ispuni **zakonske ili druge zahteve** sa kojima se organizacija saglasila
 - Vrednovanje **efektivnosti** sistema menadžmenta u ispunjavanju određenih ciljeva i **nameravanih rezultata**
 - Vrednovanje podobnosti i adekvatnosti sistema menadžmenta u odnosu na **kontekst i strateško usmerenje organizacije**
 - Identifikacija **mogućnosti za poboljšanja** u sistemu menadžmenta

4. Implementacija programa provere

4.1 Definisanje ciljeva, obima i kriterijuma pojedinačne provere

OBIM PROVERA – predmet + područje provere + period

Predmet provere

- Proizvod
- Procesi
- Podsystemi
- Organizacione celine (procesi)

Područje provere sa lokacijom

- Deo predmeta provere (deo procesa, deo org. celine, ..)
- Npr. proces skladištenja na lokaciji Viline vode bb ili proces maloprodaje lekova na lokaciji Glavna 25, Zemun

Period obuhvaćen proverom

- Videti iz programa provere

4. Implementacija programa provere

4.1 Definisanje ciljeva, obima i kriterijuma pojedinačne provjere

OBIM PROVERE

Sadržan u okviru tabele programa provere

[illegible]

4. Implementacija programa provere

4.1 Definisanje ciljeva, obima i kriterijuma pojedinačne provere

KRITERIJUMI PROVERA

- Politike
- Procedure
- Standardi
- Zakonski zahtevi
- Ugovori
- Kriterijumi performansi uključujući ciljeve
- i sl.

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

METODE PRIKUPLJANJA DOKAZA SA PROVERE

- Posmatranje
(obilazak objekata i pogona, radne operacije, oprema i sl.)*
- Intervju*
- Pregled dokumenata za uređenje procesa*
- Pregled zapisa, analiza podataka*
(zapisi sa prethodne provere)

Osnovu navedenih metoda provere čini **UZORKOVANJE!!!*

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

METODE PRIKUPLJANJA DOKAZA SA PROVERE

- Tokom provera obično se kombinuju različite metode.
- Npr. za EMS, FSMS, OHSAS je karakterističan obilazak lokacije uz **posmatranje** pogona i proizvodnje, jer se na taj način najbolje uoči ispunjavanje određenih zahteva.
- Potrebno je imati ovo u vidu prilikom izrade plana provere, zbog vremena obilaska i sl.

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

METODE - POSMATRANJE

- NAČIN ODLAGANJA PROIZVODA
- ISPUŠTANJA, ODLAGANJE OTPADA
- KORIŠĆENJE ZAŠTITNE OPREME
- DOTRAJALOST MAŠINA(NPR. KOROZIJA, ZAŠTITNE MERE ..)
- SPROVOĐENJE AKTIVNOSTI U SKLADU SA UPUTSTVOM
- ... ITD.

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

METODE - INTERVJU

- Obavljati sa odgovarajućim zaposlenim koji su odgovorni i/ili obavljaju zadatke u vezi predmeta i područja provere.
- Obavljati na radnom mestu zaposlenog
- Izbeći napetost i podozrenje kod sagovornika
- Objasniti razloge za intervju i razloge vođenje beleški
- Može se započeti molbom da zaposleni opiše način rada
- Izbegavati sugestivna pitanja
- Rezultate intervjua sumirati i preispitati sa zaposlenim

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

METODE – PREGLED DOKUMENATA ZA UREĐENJE PROCESA

- Usklađenost procedura sa odnosnim kriterijumima (npr. analiza Postupka za upavljanje dokumentima sa zahtevima ISO 9001)
- Usklađenost rešenja sa internim standardima (izgled dokumenata, oznake u skladištu, razmeštaj opreme i sl.)
- Upoznavanje sa specifičnostima određenih procesa i načinom odvijanja aktivnosti, operacija i kasnije proveravanje kroz intervjue, posmatranje i pregled dokaza;
- itd.

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

METODE – PREGLED ZAPISA

- Zapisi su jedan od dokaza o odvijanju procesa i poštovanju postavljenih kriterijuma (standard, procedura i sl.)
- Koje zapise tražiti?
 - Minimalno one koji se zahtevaju odnosnim kriterijumom, a zatim one koji su definisani odnosnom dokumentacijom organizacije, na kraju i one koji predstavljaju dobru praksu i iskustva u odvijanju datih procesa.
- Koliko zapisa pregledati?
 - Bar jedan, ali u zavisnosti od složenosti procesa ili nalaza na prvom uzorku moguće je i više.
- Na šta treba obratiti pažnju - raspoloživost, usaglašenost sa internim standardima, popunjenost, identifikacija, validnost itd.

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

ČEK LISTE

- Alati i forme za prikupljanje podataka
- Proističu iz kriterijuma provere (specificiraju zahteve i detalje o tome šta obično treba tražiti kao dokaz)
- Obezbeđuju sistematičnost u proveru, vode proverivača kroz proveru i obezbeđuju kompletnost sprovođenja plana provere
- Omogućavaju beleženje dokaza sa provere i formulisanje nalaza sa provere
- Ostaju kao zapis sa realizovane provere

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

ČEK LISTE

Primer: Priprema za putovanje



Košulja



Pantalone



Cipele



Pasoš

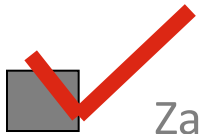
...

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

ČEK LISTE

Primer: Prijem zahteva za izdavanje saglasnosti i/ili overenih situacija (lokacija)



Zahtev za izdavanje saglasnosti i/ili overavanje situacija (lokacija) sa priložima



Situacioni plan



Priznanica o uplaćenju administrativnoj taksi za podnošenje zahteva i izdavanje uslova



Priznanica o uplaćenju naknadi za izdavanje tehničkih uslova



Ovlašćena punomoć zastupnika (kada je potrebna)

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

ČEK LISTE

Primer: Prijem zahteva za izdavanje saglasnosti i/ili overenih situacija (lokacija)

Kriterijum provere	Dokazi provere	Nalazi
Predmet zahteva za izdavanje saglasnosti i/ili overenih situacija (lokacija) mora da sadrži: <ul style="list-style-type: none">• Zahtev za izdavanje saglasnosti i/ili overavanje situacija(lokacija) sa priložima• Situacioni plan• Priznanica o uplaćenju administrativnoj taksi za podnošenje zahteva i izdavanje uslova• Priznanica o uplaćenju naknadi za izdavanje tehničkih uslova• Ovlašćena punomoć zastupnika (kada je potrebna)	Predmet Petar Petrović br. 67/08 Zahtev br. 67/08 SP 567-878 Postoji Postoji Nije potrebna	OK!

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

ČEK LISTE

Primer: ISO 9001 5.6.2 Ulazni elementi preispitivanja

Kriterijum provere	Dokazi provere	Nalazi
Ulazni elementi preispitivanja moraju da sadrže informacije o: <ul style="list-style-type: none">• rezultatima provera;• reagovanjima korisnika;• performansama procesa i usaglašenosti proizvoda;• statusu preventivnih i korektivnih mera;• dodatnim merama proisteklim iz prethodnih preispitivanja od strane rukovodstva;• izmenama koje bi mogle uticati na sistem menadžmenta kvalitetom i• preporukama za poboljšavanje	Zapisnik sa sastanka od 28.4.2008.	Prilikom preispitivanja nisu uzeti u obzir rezultati eksterne provere od 13.3.2008.

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

ČEK LISTE – specifičnosti

- Mogu biti pripremljene za istovremenu proveru prema više kriterijuma.
- Npr. ako se proverava proces Nabavke, moguće je izdvojiti zahteve svih odnosnih kriterijuma za ovaj proces prilikom realizacije programa provere.
- Sve ovo pretpostavlja i potrebnu kompetentnost proverivača.

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

TEHNIKE PROVERE

- **HORIZONTALNE PROVERE** (kroz procese podsistema koji su objekti upravljanja)
 - PUT UNAPRED (od dokaza o početku procesa ka kraju)
 - PUT UNAZAD (od dokaza o kraju procesa ka početku)
 - PREMA SLUČAJU (izbor proizvoda ili dokaza u pogonu)
- **VERTIKALNE PROVERE** (kroz procese podsistema upravljanja)
 - OD VRHA NANIŽE– npr. od politike ka ciljevima na nivou procesa
 - OD DNA NAVIŠE – npr. od izveštaj o realizaciji na nivou procesa ka politici
- **KOMBINOVANE PROVERE** (koriste obe tehnike)

4. Implementacija programa provere

4.2 Izbor metoda provere

TEHNIKE PROVERE

