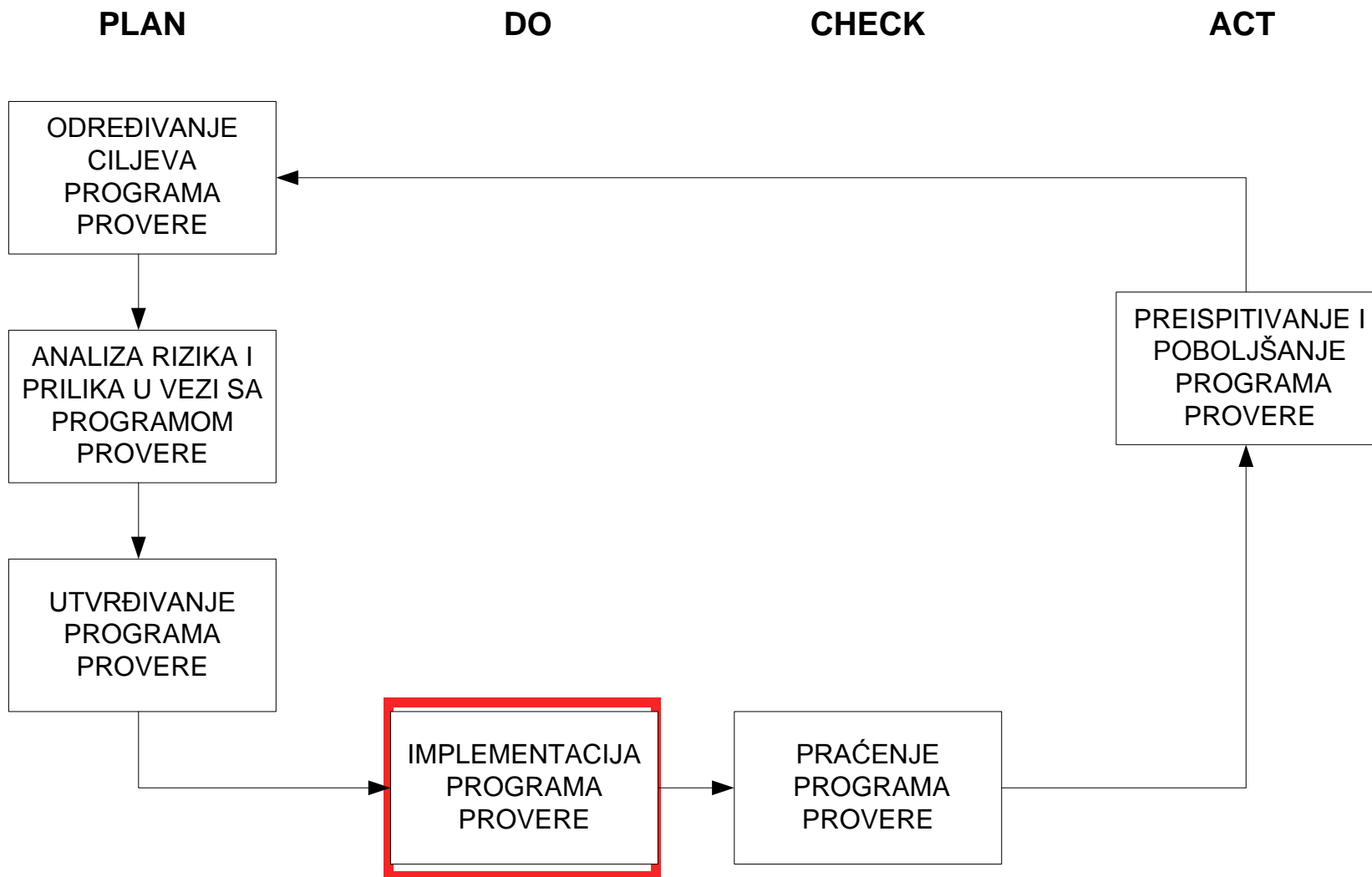


IZBOR I VREDNOVANJE TIMA ZA PROVERU

**dr Nedeljko Živković
dr Maja Glogovac**

Upravljanje programom provera



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 vodi tima za proveru
5. Upravljanje rezultatima provera
6. Upravljanje zapisima sa provera

4.3 Izbor tima za proveru

- Tim za proveru određuje **osoba koja upravlja programom provere**
- Tim za proveru mora imati odgovarajuću **kompetentnost**
- Kompetentnost se odnosi na:
 - Posedovanje odgovarajućeg **znanja**
 - Posedovanje odgovarajućih **veština**
 - Posedovanje odgovarajućih **osobina ličnosti**
- **Nezavisnost i nepristrasnost** člana tima je pretpostavka za izbor u tim za proveru

4.3 Izbor tima za proveru

Deo standarda koji definišu zahteve za kompetentnošću

Standard	Scope	Target group
ISO/IEC 17021:2011 Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems	Generic requirements for personnel performing certification of all management systems.	All key functions.
ISO/IEC TS 17021-2:2012 Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 2: Competence requirements for auditing and certification of environmental management systems	Requirements for personnel performing certification of environmental management systems (EMS).	All key functions with additional requirements for functions: auditing and leading auditing teams (environmental aspects).
ISO/IEC TS 17021-3:2013 Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems	Requirements for personnel performing certification of quality management systems (QMS).	All key functions.

4.3 Izbor tima za proveru

Kompetentnost tima za proveru mora da se dokaže u odnosu na

a) **znanja** u vezi:

- sistema menadžmenta
- kriterijuma za proveru
- principa, praksi i tehnika provere
- upravljanja timom
- delatnosti klijenta

b) **veština**:

- komunikacije (intervju, prezentovanje, slušanje, ..)
- beleženja, zapažanja i pisanja izveštaja

c) **ličnih osobina i ponašanja** (iskrenost, poverljivost, diskretnost, pouzdanost, otvorenost ka poboljšanjima, progresivnost, analitičnost, lojalnost, odlučnost, samostalnost, integritet, timski rad, itd)

4.3 Izbor tima za proveru

Kompetentnost se stiče kroz:

- a) **Obrazovanje**
- b) **Obuke i trening** (za proveravače sistema menadžmenta, poznavanje zakona i propisa, aspekte životne sredine, ...)
- c) **Iskustvo**
 - u vezi delatnosti proveravanog
 - u proverama (učešće i vođenje)
 - ...

4.3 Izbor tima za proveru

Znanje u vezi delatnosti (proces, proizvodi, usluge) proveravanog

Prilog 3. Tehničke oblasti (EA kodovi)

EA Code	Naziv i opis delatnosti	NACE Code (Rev. 2)
EA1	Poljoprivreda, lov i šumarstvo. Ribarstvo EA 01.1 – NACE 01.1, 01.2, 01.3, 01.6 bez 01.62; EA 01.3 – NACE 02; EA 01.2 – NACE 01.4, 01.5, 01.62, 01.7; EA 01.4 – NACE 03;	01, 02, 03
EA2	Vađenje rude i kamena	05, 06, 07, 08, 09
EA3	Proizvodnja prehrambenih proizvoda, pića i duvana EA 03.1 – NACE 10; EA 03.2 – NACE 11; EA 03.3 – NACE 12	10, 11, 12
EA4	Proizvodnja tekstila i tekstilnih proizvoda	13, 14
EA5	Prerada kože i proizvodnja predmeta od kože	15
EA6	Prerada drveta i proizvodi od drveta	16
EA7	Proizvodnja celuloze, papira i proizvoda od papira	17
EA8	Izdavačka delatnost	58.1, 59.2
EA9	Štampanje i uslužne aktivnosti u vezi sa štampanjem. Reprodukija snimljenih medija	18
EA10	Proizvodnja produkata koksovanja. Proizvodnja derivata nafte.	19
EA11	Pripremanje nuklearnog goriva	24.46
EA12	Proizvodnja hemikalija, hemijskih proizvoda i veštačkih i sintetičkih vlakana izuzev proizvodnje farmaceutskih produkata, medicinskih hemikalija i biljnih preparata	20
EA13	Proizvodnja farmaceutskih produkata, medicinskih hemikalija i biljnih preparata	21
EA14	Proizvodnja proizvoda od gume i proizvoda od plastičnih masa	22
EA15	Proizvodnja proizvoda od ostalih nemetalnih minerala izuzev proizvodnje cementa, kreča i gipsa i proizvodnje proizvoda od betona, cementa ili gipsa	23 izuzev 23.5 i 23.6
EA16	Proizvodnja cementa, kreča i gipsa. Proizvodnja proizvoda od betona, cementa ili gipsa	23.5 i 23.6
EA17	Proizvodnja osnovnih metala i standardnih metalnih proizvoda	24 izuzev 24.46, 25 izuzev 25.4, 33.11
EA18	Proizvodnja mašina i uređaja na drugom mestu nepomenuta	25.4, 28, 30.4, 33.12, 33.2
EA19	Proizvodnja električnih i optičkih uređaja	26, 27, 33.13, 33.14, 95.1

4.3 Izbor tima za proveru

EA20	Izgradnja i opravka brodova i čamaca	30.1, 33.15
EA21	Proizvodnja vazdušnih i svemirskih letilica	30.3, 33.16
EA22	Proizvodnja motornih vozila, prikolica i poluprikopica. Proizvodnja železničkih i tramvajskih lokomotiva i voznog parka. Proizvodnja motordika i bidika. Proizvodnja ostalih saobraćajnih sredstava na drugom mestu nimenuta.	29, 30.2, 30.9, 33.17
EA23	Proizvodnja nameštaja; proizvodnja raznovrsnih proizvoda, na drugom mestu nimenuta	31, 32, 33.19
EA24	Reklaza	38.3
EA25	Proizvodnja, prenos i distribucija električne energije	35.1
EA26	Proizvodnja gasa i distribucija gasovitih goriva preko sistema cevi	35.2
EA27	Sakupljanje, pređšćavanje i distribucija vode. Proizvodnja i snabdevanje parom i toplom vodom	35.3, 36
EA28	Građevinarstvo	41, 42, 43
EA29	Trgovina na veliko i trgovina na malo; opravka motornih vozila, motordika i predmeta za ličnu upotrebu i domađnstvo <i>EA 29.1 – NACE 45, 95.2 (sam kod NACE 95.2 nije dovoljan za dodelu koda EA 29.1); EA 29.2 – NACE 45.1, 45.31, 46; EA 29.3 – NACE 45.1, 45.32, 47</i>	45, 46, 47, 95.2
EA30	Hoteli i restorani	55, 56
EA31	Saobraćaj, skladištenje i veze	49, 50, 51, 52, 53, 61
EA32	Finansijsko posredovanje. Aktivnosti u vezi sa nekretninama. Iznajmljivanje mašina i opreme bez rukovaoca i iznajmljivanje predmeta za ličnu upotrebu i domađnstvo.	64, 65, 66, 68, 77
EA33	Kompjuterske i srodne aktivnosti	58.2, 62, 63.1
EA34	Istraživanje i razvoj. Arhitektonske i inženjerske aktivnosti i tehnički saveti <i>EA 34.1 – NACE 71; EA 34.2 – NACE 72; EA 34.3 – NACE 74 bez 74.3</i>	71, 72, 74, izuzev 74.2 i 74.3
EA35	Ostale poslovne aktivnosti izuzev arhitektonskih i inženjerskih aktivnosti i tehničkih saveta <i>EA 35.1 – NACE 69.1; EA 35.2 – NACE 69.2; EA 35.3 – NACE 70, 73, 74.3, 78, 82; EA 35.4 – NACE 80; EA 35.5 – NACE 81 bez 81.29 EA 35.6 – NACE 81.29.</i>	69, 70, 73, 74.2, 74.3, 78, 80, 81, 82
EA36	Državna uprava i odbrana; obavezno socijalno osiguranje	84
EA37	Obrazovanje	85
EA38	Zdravstveni i socijalni rad <i>EA 38.1 – NACE 75; EA 38.2 – NACE 86; EA 38.3 – NACE 87, 88;</i>	75, 86, 87, 88
EA39	Ostale komunalne, društvene i lične uslužne aktivnosti <i>EA 39.1 – NACE 37, 38.1, 38.2, 39; EA 39.2 – NACE 59.1, 60, 63.9; EA 39.3 – NACE 79, 90, 91, 92, 93, 94, 96</i>	37, 38.1, 38.2, 39, 59.1, 60, 63.9, 79, 90, 91, 92, 93, 94, 96

4.3 Izbor tima za proveru

A) Mogući kriterijumi (broj provera) za sticanje zvanja **proveravača**:

Proveravač pripravnik

Bez iskustva u proverama

Proveravač

Za prvi sistem menadžmenta ≥ 4 provere i ≥ 20 dana provere od čega min 15 na lokaciji

Za drugi i naredne sisteme menadžmenta ≥ 3 provere i od čega min 10 dana na lokaciji

B) Mogući kriterijumi za sticanje zvanja **vođe tima za proveru**:

≥ 3 provere i ≥ 10 dana provere na lokaciji kao kvalifikovan proveravač u ulozi vođe tima za proveru pod nadzorom kompetentnog vođe tima za proveru, nezavisno od sistema menadžmenta

4.3 Izbor tima za proveru

Metode za utvrđivanje kompetentnosti i praćenje

1. **Intervjui** – evaluacija komunikacionih veština, ličnih osobina i ponašanja, verifikacija dostavljenih informacija, testiranje znanja i prikupljanje dodatnih informacija - intervjui “oči u oči”, telefonski intervjui, korišćenje Internet tehnologija, razgovor sa ekspertom, itd.
2. **Uvid u zapise** – verifikacija osnovnih podataka o nosiocima funkcija (formalno i neformalno obrazovanje, radno iskustvo, druga iskustva, obuke, statusi kod drugih ST, itd).
3. **Povratne informacije** – sagledavanje opažanja performansi kandidata za nosioce funkcija – mišljenja poslodavaca i saradnika, informacije iz okruženja, itd.
4. **Testiranje** – evaluacija ličnog ponašanja, znanja i veština i njihove primene – usmeno testiranje, pismeno testiranje, primena Internet tehnologija (interno ili eksterno organizovano).
5. **Posmatranje i praćenje** – sagledavanje ličnih osobina i ponašanja i sposobnosti da se primene znanja i veštine – osvedočenja (ST, AT), interne provere, posmatranje rada, simulacija rada, itd

4.3 Izbor tima za proveru

Primer zahteva za dodelu statusa proveravača - DAKKs

Qualification	Credits	Minimum	Min. overall score
University degree / master craftsman / certified technician	240	120	720
Apprenticeship as skilled worker / craftsman	120		
Work experience [per month]	10	480	
Consultancy [per project = min. 10 d]	20		

Qualification QMS	Credits	Minimum	Min. overall score
Work experience QMS [per month]	10	240	280
Consultancy in QMS [per project = min. 10 d]	20		
Auditor training QMS [per day]	8	40	

Qualification	
1. Co-Auditor audit experience [md]	11 md
2. Lead-Auditor audit experience [md]	8 md
Monitoring / witness audit	1

4.3 Izbor tima za proveru

Primer zahteva za sticanja EA koda - DAKKS

Qualification	Credits	Minimum score	Min. overall score
University degree / master craftsman / certified technician	240	120	360
Apprenticeship as skilled worker / craftsman / further training with degree	120		
Work experience [per month]	10	240	
Consultancy [per project = min. 10 d]	20		
Audit [per audit]	12		
Monitoring / witness audit	120		
Assessed technical discussion / expert talk	120		
Approval as authorized expert/assessor	120		

4.3 Izbor tima za proveru

Primer prijave za proveravača

Qualification profile for the approval of auditors /experts

Completed:		Updated:	
------------	--	----------	--

By sending this document the auditor / expert confirms that he/she completed this document according to the best knowledge and belief, completely and truthfully.

Approval for the following standards:

☐ ISO 9001 ☐ ISO 14001 ☐ OHSAS ☐ ISO 50001 ☐ SCC/SCP ☐ others: _____

Contact details

Surname		Firstname		Title	
Date of birth		Nationality			
Street, No..		PLZ Ort		County	
Landline		Mobil 1		Mobil 2	
E-mail 1		E-mail 2		Fax	

Sprachkenntnisse

Language	Native speaker	Audit conductable	Basic knowledge
English			
German			

Your approval for standards and industry sectors depends largely on the information that you provide to us in this document and the associated evidences. Please pay attention to this fact that the information is meaningful.

Please expand the following tables as needed and overwrite / delete the example text written in blue.

4.3 Izbor tima za proveru

Primer prijave za proveravača

Qualification profile for the approval of auditors /experts

1) Education (School / studies / apprenticeships, ...)

No.	Date (MM/YY-MM/YY)	School / studies / apprenticeships and/or degree	Main subjects	Name of training organization/ university / school	Evidence No.
1.1					
1.2					
1.3					

2) Further education (e.g. auditor training, QM, EHSM, legislation trainings, quality tools, environmental, work safety aspects, data security, HACCP)

No.	Date / Duration (MM/YY-MM/YY)	Title of the training: and/or degree	Main subjects	Name of training organization	Evidence No.
2.1					
2.2					
2.3	20.–25.02.13 5 days	IRCA Auditor ISO 9001	ISO 9001 / ISO 19011 Audit programm Audit documentation Audit process (s. evidence)	XYZ GmbH	2.3

3) Work experience

If no evidence (references, proof of insurance , ...) are available, please explain the reason and list a reference person with contact details in the column "Detailed description"

Nr.	Date / Duration (MM/YY - MM/YY)	Company name Zip code city	Industry sector + Products / Services	EA- Scope	Detailed description - Position/function - Tasks/responsibilities - Technologie experiences - Tasks concerning the applied standards (e.g. QMS, EMS, data protection/data safety, work safety, food safety, etc.)	Evidence No.
3.1						
3.2						
3.3	11/06 – 12/08	Machinery GmbH 09098 New City	Machinery / Metal work Special machinery, incl. service and maintenance Turned parts	18, 17/2	Production manager, QEMR, Responsible for quality assurance in production, waste management officer, EHS-manager, CNC machining centers, Special machinery production, painting, environmental assessment and care of the legal cadastre, responsible for compliance with legal requirements	3.3

4.3 Izbor tima za proveru

Primer prijave za proveravača

Qualification profile for the approval of auditors /experts

4) Consultancy (alternatively, a separate list can be attached, if this includes all information requested in the table)

Consulting experience may be counted as professional experience, where the effective length of the projects incl. pre/ post processing time is indicated and besides the management system there are descriptions regarding the industry sector / technology / processes that have been consulted

Please attach supporting documents / evidences

No.	Date/Duration (MM/YY – MM/YY)	Total Manday	Company name Zip code city	Industry sector + Products / Services	EA- Scope	Detailed description - Tasks concerning the applied standards (e.g.. QM- / EM-, work safety, etc.), - Tasks in regard to company processes, industry sector and technology experience - Assessment of legal compliance (EHS, energy,...) - Risk analysis, Assessment of env. /work safety- aspects, ...	Evidence No.
4.1							
4.2							
4.3	02/13 - 04/13	15	Machinery GmbH 09098 New City	Machinery / Metal work Special machinery, incl. service and maintenance Turned parts	18, 17/2	Implementation 9001 / 14001, Set up of process descriptions, Risk analysis, Assessment of env. impacts, Creation of legislation cadastre, Set up of hazardous materials management	

5) Others

No.	Approval as auditor for other certification bodies, relevant teaching activities, memberships, publications, etc.	Evidence No.
5.1		
5.2		
5.3	Approval as Lead auditor 9001/14001/OHSAS for XY Cert	5.3

4.3 Izbor tima za proveru

Primer prijave za proveravača

Qualification profile for the approval of auditors /experts

Annex 1: Audit experience (alternatively, separate lists can be attached, if these include all information requested in the table)

Please list only 2nd and 3rd party audits, no internal audits.

This means that audits can only be listed, if the auditor has not been involved in the implementation / maintenance of the audited management system.

Audit type: CA = Certification audit SA = Surveillance audit RA = Recertification audit SP = 2nd party audit (Supplier audits)
Assigned as: LA = Lead Auditor CO = Co Auditor TR = Trainee EX = Expert

Date	Audited company Zip-code city	Industry sector (produks / services)	EA- Scopes	Standards	Audit days on site	Assigned as	Audit type	Who assigned the auditor for the audit
07.-08.06.07	Miller Company 51554 Miller City	Cleaning services	35	9001/14001	1/1	LA	SA	DEKRA Certification

Anhang 2: Chronologic list of the appointments as occupational health and safety specialist

To be completed only by SCC/OHSAS auditors

For an approval as SCC/OHSAS auditor the operating hours as a security specialist and the number of employees supervised must be listed

Evidences of work experience as occupational health and safety specialist like confirmation letters from the companies must be attached

No.	Duration of work experience (mm/jj - mm/jj)	Hours of work as occupational safety specialist	Number of employees that have been supervised	Company name Adress	Industry sector (produks / services)	EA- Scope	Evidence No.
1							
2							
3							

4.3 Vrednovanje tima za proveru

- Cilj praćenja i vrednovanja tima za proveru jeste **verifikovanje primene njegovih znanja i veština** (potvrđivanje da se mogu dostići nameravani rezultati)
- Svi proveravači i TE tokom svog prvog angažovanja od strane obično su predmet **praćenja i vrednovanja od strane evaluatora** tokom provera.
- Proveravači i tehnički eksperti se **prate i vrednuju u redovnim intervalima u naknadnim iteracijama tokom provera** npr. najmanje jednom u tri godine za svaki relevantan sistem menadžmenta.
- Proveravači se **prate i za potrebe promovisanja** u viši status prema definisanim kriterijumima za svaki predmetni status.
- Praćenje tokom provera mora da bude kreirano tako da **minimizira ometanje normalnog procesa sertifikacije**, naročito iz tačke gledišta klijenta.

4.3 Vrednovanje tima za proveru

- Najčešće **metode za praćenje** su:
 - Praćenje i vrednovanje od strane evaluatora tokom provera
 - Anketiranje klijenata – predstavnika proveravanih
 - Reklamacije i žalbe
 - Osvedočenja od strane tima akreditacionog tela
 - Pregled izveštaja sa provera
 - Partnersko učešće predstavnika proveravanog – varijanta “tajnog kupca”
 - ...

4.3 Vrednovanje tima za proveru

Proveravači i tehnički eksperti mogu biti izbrisan iz baze osoblja sertifikacionog tela na osnovu pisanog ličnog zahteva ili u sledećim slučajevima:

- kandidat nije angažovan u periodu od tri godine usled razloga na strani kandidata;
- kontinualno nezadovoljavajući rezultati praćenja;
- realizovano manje od 2 provere u 3 godine za proveravače;
- opravdane žalbe korisnika ili prigovora zainteresovanih strana;
- narušavanje ugovornih obaveza;
- neprisustvovanje planiranim obukama;
- odbijanje izvršenja obaveza bez opravdanog razloga;
- dostavljanje lažnih dokaza i izjava;
- neprijavljivanje pretnji po nepristrasnost;
- štetno delovanje na reputaciju i javno poverenje prema sertifikacionom telu.