



Osnovni pojmovi i principi u vezi sa proverama

dr Nedeljko Živković

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

PROVERA

Sistematičan, nezavisan i dokumentovan **proces** za dobijanje **dokaza provere** i njegovo objektivno vrednovanje, da bi se utvrdio stepen do kojeg su ispunjeni **kriterijumi provere**.

Izvor: ISO 19011:2018

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

KOMBINOVANA (INTEGRISANA) PROVERA

Provera dva ili više sistema menadžmenta iz različitih oblasti (QMS, EMS i sl.) kod iste proveravane organizacije (proveravani).

Izvor: ISO 19011:2018

Kada su dva i više specifičnih menadžment sistema integrisani u jedinstven menadžment sistem onda se on naziva **integranim sistemom menadžmenta**.

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

UDRUŽENA PROVERA

Provera spovedena kod istog proveravanog od strane dve ili više druge organizacije.

Izvor: ISO 19011:2018

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

KRITERIJUMI PROVERE

Skup zahteva koji se koriste za poređenje sa dokazima provere.

Zahtevi
(propisi,
standardi,
ugovori i sl.)

Politika

Procedure



Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

DOKAZ PROVERE

Zapisi, izjave o činjenicama ili druge informacije koje su relevantne za kriterijume provere i koje se mogu verifikovati.

Izvor: ISO 19011:2018

Procedure

Zapisi

Izveštaji

Izjave i sl.



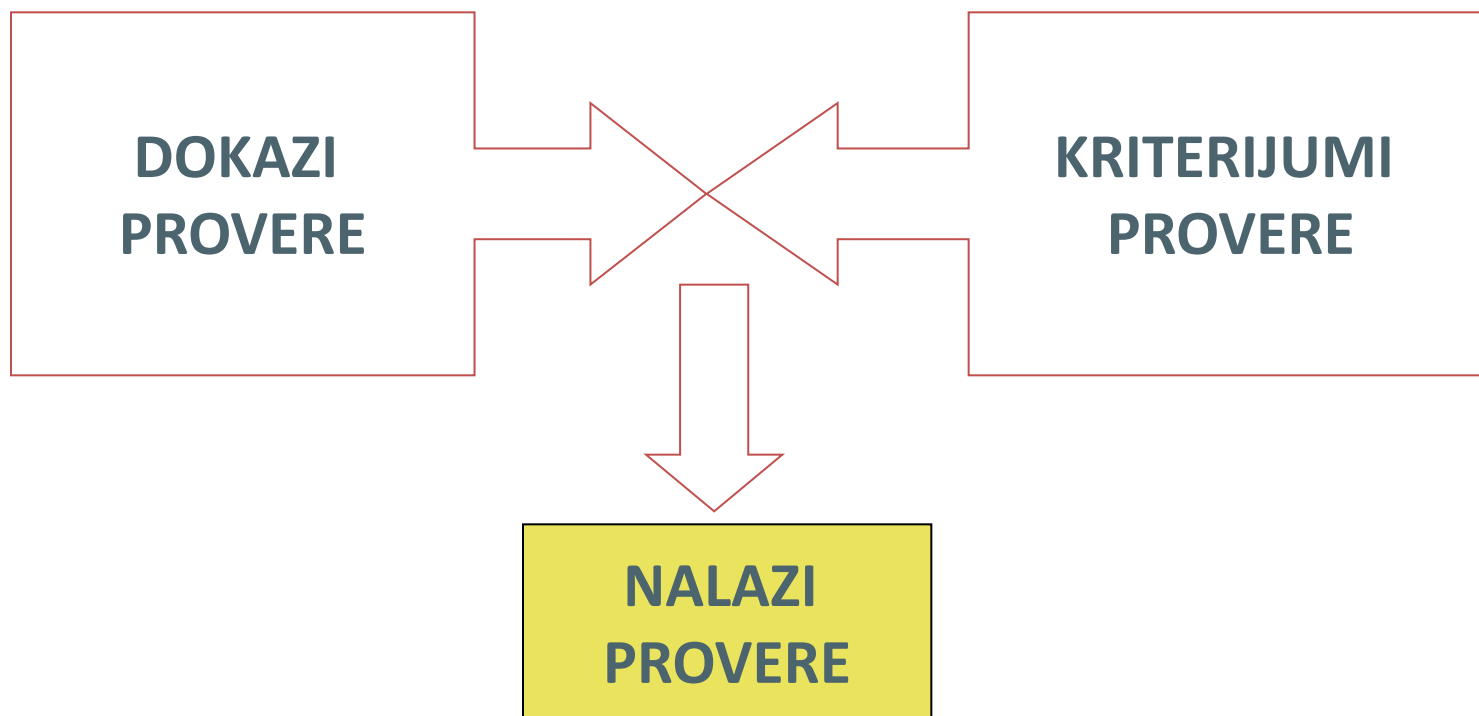
Koriste se za
poređenje
sa **kriterijumima**

The diagram consists of a vertical list of evidence types on the left, enclosed in a thin red border. To the right of this list is a large, hollow red arrow pointing left towards the list. To the right of the arrow is a rectangular box with a red border containing text that explains the purpose of the evidence.

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

NALAZI PROVERE

Rezultati vrednovanja prikupljenih dokaza provere prema kriterijumima provere. *Izvor: ISO 19011:2018*



Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

NALAZI PROVERE

Moguće kategorizacije:

- Neusaglašeno/Usaglašeno (NON/CONFORMITY)
- Mogućnost za poboljšanje – u slučaju poređenja sa najboljom praksom
- Pohvala – slučaj najbolje prakse
- Neusklađeno/Usklađeno - za slučaj zakonskih i drugih propisa sa kojim se organizacija saglasila (NON/COMPLIANCE)
- Zabrinutost/Observacija – slučaj potencijalno neusaglašenog ishoda u narednom periodu

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

KLIJENT/NARUČILAC PROVERE

Organizacija ili osoba koja zahteva proveru

PROVERAVANI

Organizacija ili njen deo koja su predmet provere

TIM ZA PROVERU

Jedan ili više proveravača podržanih po potrebi sa tehničkim ekspertima

Može uključivati i proveravače pod obukom

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

AUDITOR/PROVERAVAČ

Osoba koja sprovodi proveru

TEHNIČKI EKSPERT

Osoba koja obezbeđuje potrebno tehničko znanje ili ekspertizu timu za proveru.

Specifična znanja ili ekspertiza su u vezi sa proveravanim, njegovim procesima, kulturom, jezikom i sl.

TE ne učestvuje kao proveravač nego kao član tima za proveru.

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

POSMATRAČ

Osoba koja je zainteresovana za rad tima proveravača, ali ne i za samu proveru.

Posmatrač nije deo tima za proveru.

Posmatrač može biti predstavnik proveravanog, države ili drugih zainteresovanih strana npr. osvedočenje u rad tima za proveru od strane akreditacionog tela.

VODIČ/PRATILAC

Osoba određena od strane proveravanog kao pomoć timu za proveru.

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

CILJEVI ORGANIZOVANJA PROVERA

➤ Sticanje eksternog poverenja u odnosu predmet provere

- Vrednovanje usaglašenosti implementiranog sistema u odnosu na standarde, ugovore, propise, druge kriterijume (Nagrade za izvrsnost) i sl.
- Održavanje i poboljšanje implementiranog sistema

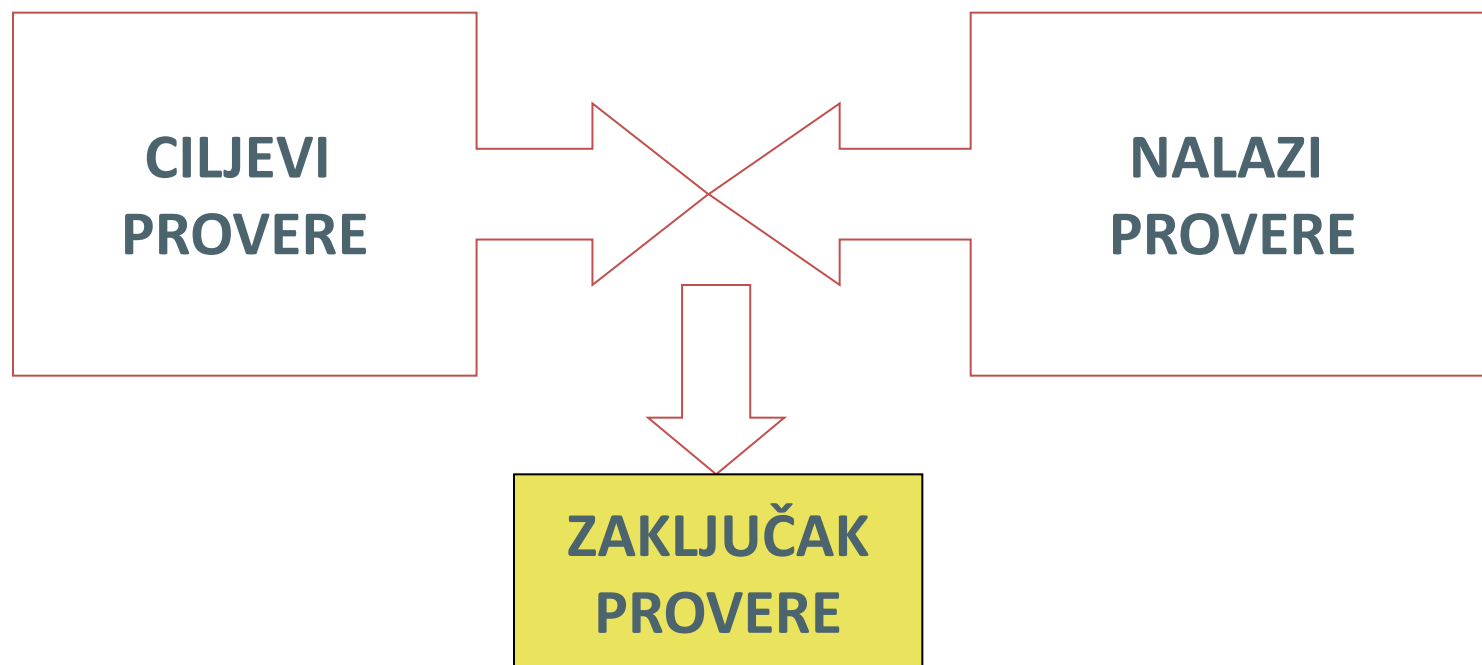
➤ Sticanje internog poverenja u odnosu na predmet provere

- Provera efektivnosti i efikasnosti realizacije postavljenih ciljeva
- Održavanje implementiranog sistema
- Identifikacija oblasti i prostora za poboljšanje
- Poboljšavanje implementiranog sistema

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

ZAKLJUČAK PROVERE

Ishod provere tima proverivača posle razmatranja ciljeva provere, kriterijuma za ocenu (ako postoje) i svih nalaza provere.



Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

PODELA PROVERA

- **Prema predmetu provere**
- **Prema razlozima organizovanja provera**
- **Prema odnosu klijenta, proveravanog i proverivača**
- **Prema prostornom odnosu proveravanog i proverivača**
- **Prema stepenu isplaniranosti provere**
- **Dubini provere dokumentacije**

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

PREDMET PROVERA*

- 1.** Proizvod i/ili usluga
- 2.** Resurs (npr. ljudski resursi)
- 3.** Proces (npr. proces nabavke)
- 4.** Organizaciona celina
- 5.** Sistem upravljanja i podsistemi (QMS, EMS, finansije, prodaja ...)
- 6.** Organizacioni sistem

** Svaki od navedenih predmeta provere može imati svoje lokacijske attribute i granice.*

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

RAZLOZI ORGANIZOVANJA PROVERA

➤ **EKSTERNE PROVERE** – zaključci provere koriste se za sticanje eksternog poverenja u odnosu na predmet provere

- Provere sopstvenih isporučilaca
- Akreditacione i sertifikacione provere
- ...

➤ **INTERNE PROVERE** - zaključci provere koriste se za sticanje internog poverenja u odnosu na predmet provere

- Radi provere efektivnosti i efikasnosti realizacije postavljenih ciljeva
- Radi održavanja i unapređenja sistema upravljanja
- ...

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

ODNOS KLIJENTA, PROVERAVANOG I PROVERIVAČA

PROVERA PREKO	ODNOS KLIJENTA I PROVERAVANOG	PROVERIVAČ I KLIJENT	PROVERIVAČ I PROVERAVANI
I STRANE	Iz istog organizacionog sistema (OS)	Mogu i ne moraju biti iz istog OS	Mogu i ne moraju biti iz istog OS
II STRANE (Provere isporučioća)	Nisu iz istog OS	Mogu i ne moraju biti iz istog OS	Ne mogu biti iz istog OS
III STRANE (Akreditacione i sertifikacione provere)	Iz istog OS	Ne mogu biti iz istog OS	Ne mogu biti iz istog OS

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

PROSTORNI ODNOS PROVERAVANOG I PROVERIVAČA

- **ONSITE** – na lokaciji, licu mesta (“na terenu” i sl.)
- **OFFSITE** – provere van lokacije, lica mesta (“na stolu” i sl.)

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

STEPEN ISPLANIRANOSTI PROVERA

- **PLANSKE** – sadržane u godišnjem planu provera (prema programu i predmetu provera, kriterijumu provera, rezultatima prethodnih provera, promenama u procesima i sl.)
- **VANREDNE** – provere proistekle iz različitih razloga (problemi sa kvalitetom, zahtevi korisnika, nalozi inspekcija i sl.)

Osnovni pojmovi u vezi sa proverama

DUBINA PROVERE DOKUMENTACIJE

- **PLITKE** – provere na nivou pojedinačnih dokumenata na istom hijerarhijskom nivou: priručnika, postupaka, uputstava i sl.
- **DUBOKE** – provera kroz više vrsta dokumenata sa različitog hijerarhijskog nivoa: npr. priručnik se poziva na postupak, postupak na uputstvo itd.

Principi proveravanja

PRINCIPI PROVERAVANJA

- **Integritet** – temelj profesionalizma
- **Korektna prezentacija** – obaveza istinitog i tačnog izveštavanja
- **Potrebna profesionalna pažnja** – posvećenost i moć procene
- **Poverljivost** – bezbednost informacija
- **Nezavisnost** – nepristrasnost i objektivnost u zaključivanju
- **Pristup zasnovan na dokazima** – sistematično prikupljanje dokaza
- **Pristup zasnovan na riziku** – uzima u obzir rizike i prilike

Principi proveravanja

Integritet

Auditor treba da:

- obavlja svoj posao etički, pošteno i odgovorno,
- sprovodi aktivnosti provere samo ako je kompetentan za iste,
- obavlja svoj posao nepristrasno tj. fer i nezavisno od svih mogućih uticaja
- bude osetljiv na sve uticaje koji mogu ugroziti njihovu moć zapažanja i procene

Principi proveravanja

Korektna prezentacija

Nalazi, zaključci i izveštaj sa provere treba da istinito i tačno odražavaju rezultate aktivnosti provera.

Značajne prepreke na koje se naišlo tokom provere i nerazjašnjena pitanja između predstavnika proveravanog i tima za proveru moraju biti zabeležena u izveštaju.

Komunikacija mora biti: istinita, tačna, objektivna, pravovremena, jasna i kompletna.

Principi proveravanja

Potrebna profesionalna pažnja

Obavljati dodeljene zadatke, kao član tima za proveru, sa odgovarajućom pažnjom i posvećenošću u skladu sa njihovim značajem. Opravdati poverenje klijenta.

Značajno je posedovati dobru moć zapažanja i procene u svim situacijama koje mogu nastati tokom realizacije provere.

Principi proveravanja

Poverljivost

Pažljivo postupanje sa svim značajnim i poverljivim informacijama za klijenta i u vezi sa proveravanim.

Informacija o prikupljenim dokazima i nalazima provere ne smeju biti korišćene na način kojim se može naneti šteta klijentu ili proveravanom u svrhu sopstvene promocije ili zadovoljenje drugih interesa.

Principi proveravanja

Nezavisnost

Auditori treba da budu nezavisni od aktivnosti koje se proveravaju i da u svim slučajevima reaguju nepristrasno i bez sukoba interesa.

Za slučaj interne provere proveravači treba da su nezavisni od procesa koji je predmet provere.

Obezbeđena nezavisnost je osnova objektivnih nalaza i zaključaka provere.

Principi proveravanja

Pristup zasnovan na dokazima

Dokazi prikupljeni tokom provere treba da imaju mogućnost verifikacije.

Dokazi su najčešće prikupljeni postupkom uzorkovanja koji treba da je tako primenjen da bi se steklo odgovarajuće poverenje u ovako prikupljene dokaze. (reprezentativan uzorak)

Principi proveravanja

Pristup zasnovan na riziku

Planiranje sprovođenje i izveštavanje sa provere treba da je usmereno na najvažnije pitanja za klijenta i na postizanja ciljeva provere.