

SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM		Oznaka:	Q2.00.05	
		List/listova:	1/7	
Naziv dokumenta:	PROCEDURA INTERNE PROVERE KVALITETA		Izdanje broj: 2	Datum usvajanja: 14.06.2008.god.
			Oznaka kopije:	
Sadržaj: <ol style="list-style-type: none"> 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE 2. VEZE SA DRUGIM DOKUMENTIMA 3. TERMINI I DEFINICIJE 4. OPIS RADA 5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA 6. ZAPISI 7. PRILOZI 				
	IZRADIO	PREGLEDAO	ODOBRIO	
Funkcija	Menadžer sistema kvaliteta		Direktor za naučno-nastavnu delatnost	
Ime i prezime	Mladenka Ignjatic		Prof. dr Oskar Kovač	
Potpis				

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Svrha postupka je da definiše aktivnosti i odgovornosti pri izvođenju internih provera kvaliteta.

Primenjuje se pri izvođenju redovnih i vanrednih provera i obavezujući je za sve učesnike u tom procesu.

2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

2.1 Veza sa standardima i opštim aktima

- JUS ISO 9001:2001 (tačka 8.2.2)

2.2 Veza sa dokumentima sistema kvaliteta

- Q2.00.01 – Procedura preispitivanja sistema kvaliteta
- Q2.00.03 – Procedura upravljanja korektivnim merama
- Q2.00.11 – Procedura upravljanja preventivnim merama

3. TERMINI I DEFINICIJE

Provera kvaliteta: sistematsko i nezavisno proveravanje radi određivanja da li se aktivnosti u oblasti kvaliteta i rezultati koji se na njih odnose slažu sa planiranim programima, da li su ovi programi sprovedeni efikasno i da li su pogodni za dostizanje ciljeva.

Nalaz tokom provere kvaliteta: činjenično stanje ustanovljeno tokom provere kvaliteta praćeno objektivnim dokazom.

Proverivač kvaliteta: osoba kvalifikovana da izvršava provere kvaliteta.

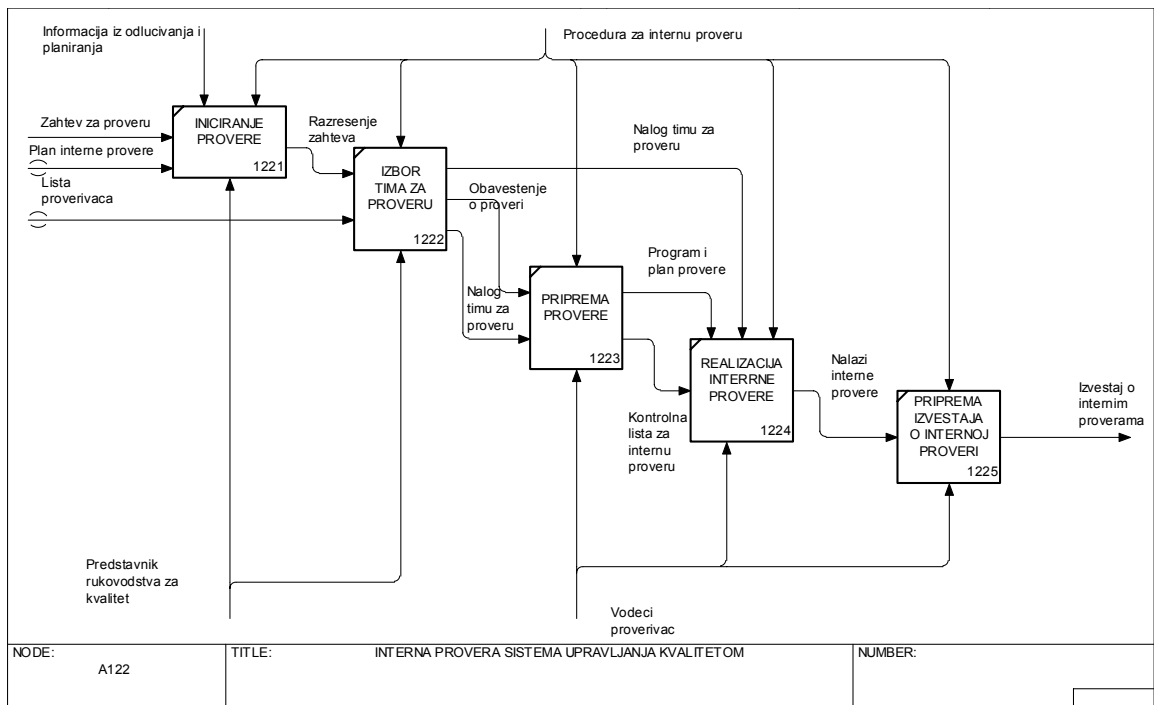
Vođa tima proverivača: proverivač kvaliteta nadležan da rukovodi timom proverivača.

4. OPIS RADA

Procedura interne provere obuhvata aktivnosti:

- iniciranja provere,
- izbora tima za proveru,
- pripreme za proveru,
- provere i ocenjivanja sistema,
- pripreme i distribucije izveštaja i
- praćenja sprovođenja korektivnih i preventivnih mera,

prikazane dijagramom toka na slici 1 i opisane na način kako je to dato u nastavku.



4.1 Iniciranje provere

Redovne interne provere izvode se prema planu (prema obrascu Q2.00.05-1 – Prilog 1) usvojenom od strane rukovodstva sa izvršnom odgovornošću.

Povodi za vanredne provere mogu biti:

- nova strategija organizacije ili novopostavljeni ciljevi,
- zahtevi korisnika,
- nepovoljan odnos strukture troškova kvaliteta,
- broj reklamacija korisnika,
- problemi pri uvođenju novih proizvoda i/ili usluga (projekata),
- izmena načina rada,
- problemi sa kvalitetom u toku procesa vršenja usluga,
- dislokacija procesa rada, itd.

Vanredna provera može biti inicirana od bilo kojeg člana rukovodstva sa izvršnom odgovornošću, uključujući i rukovodioce do najnižeg nivoa organizacione strukture fakulteta. Zahtev za internu proveru (prema obrascu Q2.00.05-2 – Prilog 2) treba da sadrži:

- predmet provere,
- obim provere,
- obrazloženje za pokretanje zahteva i
- ko je i kad podneo zahtev.

Zahtev se dostavlja predstavniku rukovodstva za kvalitet, koji donosi odluku o opravdanosti inicijative. Ako inicijativa nije opravdana, predstavnik rukovodstva za kvalitet, u slobodnoj formi, sačinjava obrazloženje za odbacivanje inicijative i prosleđuje ga inicijatoru. Ako inicijator nije zadovoljan obrazloženjem, svoju inicijativu prosleđuje dekanu, koji donosi konačan sud.

4.2 Izbor tima za proveru

Menadžer sistema kvaliteta, na osnovu raspoložive liste ocenjivača (čuva se u arhivi fakulteta), određuje tim za proveru i obaveštenjem o internoj proveru (prema obrascu Q2.00.05-3 – Prilog 3) traži saglasnost od nadležnog rukovodioca.

Za slučaj da se ne dobije saglasnost na tim za proveru, Menadžer sistema kvaliteta odmah po prijemu informacije, u direktnom kontaktu sa nadležnim rukovodiocem razrešava pitanje izbora tima za proveru.

Po dobijanju saglasnosti, predstavnik rukovodstva za kvalitet izdaje nalog timu za proveru (prema obrascu Q2.00.05-4 – Prilog 4).

4.3 Priprema interne provere

Priprema za proveru podrazumeva izvršavanje sledećih aktivnosti tima za proveru:

- bliže upoznavanje sa dokumentacijom sistema kvaliteta za proveravani deo;
- pripremu programa i plana provere prema obrascu Q2.00.05-5 (Prilog 5), na način koji podrazumeva da proverivač nije nadležan za proveravano područje;
- dobijanje saglasnosti na program i plan provere, i
- pripremu kontrolnih lista uz korišćenje obrasca Q2.00.05-6, prikazanog prilogom 6, a pod rukovodstvom vođe tima za proveru i uz učešće proverivača.

4.4 Realizacija interne provere

Provera i ocenjivanje sistema kvaliteta obuhvata aktivnosti:

- uvodni sastanak,
- provera i
- završni sastanak.

4.4.1 Uvodni sastanak

Interna provera počinje uvodnim sastankom (predviđen programom i planom provere). Vođa tima proverivača priprema i vodi sastanak čiji sadržaj obuhvata:

- međusobno upoznavanje,
- objašnjavanje obima provere,
- objašnjavanje cilja provere,
- objašnjavanje programa i plana provere,
- upoznavanje sa metodama i postupcima provere i
- utvrđivanje termina predloženih programom i planom provere.

4.4.2 Provera

Procedura provere sistema kvaliteta obuhvata aktivnosti:

- uvid i ocenu saglasnosti:
 - dokumentacije,
 - opreme,
 - materijala,
 - osoblja i
 - procedura/uputstava, i
- analizu rezultata koja ukazuje na:
 - stepen saglasnosti sistema kvaliteta sa odgovarajućim standardom i
 - preglede neusaglašenosti određene prema obrascu Q2.00.05-7 (Prilog 7).

Utvrđeni nedostaci, na bazi stvarnih dokaza, osnova su za definisanje preventivnih i korektivnih mera od strane nadležnih rukovodilaca proveravane oblasti i donošenje konačne odluke o tome da ili sistem kvaliteta zadovoljava ili ne.

Provera se obavlja od strane tima za proveru, pod rukovodstvom vođe tima.

4.4.3 Završni sastanak

Vođa proverivačkog tima, na kraju sprovedene provere, prema dogovoru sa uvodnog sastanka, održava završni sastanak sa nosiocima odgovornosti proveravanih područja u prisustvu predstavnika rukovodstva za kvalitet i proverivača.

Dnevni red završnog sastanka obuhvata:

- svrhu sastanka,
- ograničenja u proveru – ako ih je bilo,
- izveštaj – podrazumeva prikazivanje skice izveštaja i
- prikaz neusaglašenosti i predlog korektivnih mera.

4.5 Priprema izveštaja interne provere

Aktivnosti pripreme, distribucije i arhiviranja izveštaja u nadležnosti vođe tima proverivača, prikazane su u nastavku.

4.5.1 Priprema izveštaja

Vođa i članovi tima proverivača, na osnovu izvršene provere i izvedenih ocena, sačinjavaju Izveštaj o proveru, koji obuhvata:

- identifikaciju izveštaja,
- stepen poverljivosti,
- cilj – svrha provere,
- detaljan program provere,
- referentna dokumenta o proveru,
- prikaz nalaza,
- zapažanja, neusaglašenosti i dokaze o njima,
- preporuke za korektivne i preventivne mere,
- zaključak tima za proveru,
- preporuke o sistemu kvaliteta i
- distributivnu listu,

što se unosi u obrazac Q2.00.05-7.

Na rukovodstvu proveravanog dela leži odgovornost za pokretanje akcija saglasno nalazu i usaglašenom roku definisanim u *Nalazima interne provere* (obrazac Q2.00.05-7), a prema postupku Q2.00.03 – Procedura upravljanja korektivnim merama.

Konačan završetak se ostvaruje formalnom proverom primene utvrđenih mera, o čemu se sačinjava izveštaj u formi *Nalaza interne provere* (donji deo obrasca Q2.00.05-7) i prosleđuje se proveravanom i arhivi fakulteta.

4.5.2 Distribucija i arhiviranje izveštaja

Sačinjen izveštaj o internoj proveru se dostavlja predstavniku rukovodstva za kvalitet i arhivi fakulteta, a pojedinačni nalazi provere nosiocima odgovornosti, kod kojih su uočene neusaglašenosti. Svi zapisi o internim proverama navedeni u Postupku, čuvaju se 3 godina u arhivi fakulteta. Odgovoran za njihovo čuvanje je Menadžer sistema kvaliteta. Oni predstavljaju

poslovnu tajnu, i po odobrenju dekana se mogu u celosti ili delimično prikazati partnerima i/ili ocenjivačima sistema kvaliteta .

5. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA

Sva lica koja učestvuju u internoj proveri kvaliteta moraju se pridržavati Postupka. Za kontrolu primene postupka ovlašćen je dekan.

6. ZAPISI

Naziv	Obrazac broj	Medij čuvanja	Mesto čuvanja	Vreme čuvanja	Odgovorno lice
Godišnji plan redovnih internih provera	Q2.00.05-1	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Zahtev za internu proveru	Q2.00.05-2	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Obaveštenje o internoj proveri	Q2.00.05-3	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Nalog timu za internu proveru	Q2.00.05-4	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Program i plan interne provere	Q2.00.05-5	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Kontrola lista za internu proveru	Q2.00.05-6	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Nalaz interne provere	Q2.00.05-7	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet
Izveštaj o internoj proveri	Q2.00.05-8	Papir	Kancelarija pred. Kom. za kvalitet	6 godina	Pred. Kom. za kvalitet

7. PRILOZI

- Prilog 1: Izgled obrasca Q2.00.05-1 – Godišnji plan redovnih internih provera
- Prilog 2: Izgled obrasca Q2.00.05-2 – Zahtev za internu proveru
- Prilog 3: Izgled obrasca Q2.00.05-3 – Obaveštenje o internoj proveri
- Prilog 4: Izgled obrasca Q2.00.05-4 – Nalog timu za internu proveru
- Prilog 5: Izgled obrasca Q2.00.05-5 – Program i plan interne provere

PROCEDURA INTERNE
PROVERE KVALITETA

Oznaka:

Q2.00.05

List/listova:

7/7

- Prilog 6: Izgled obrasca Q2.00.05-6 – Kontrola lista za internu proveru
Prilog 7: Izgled obrasca Q2.00.05-7 – Nalaz interne provere
Prilog 8: Izgled obrasca Q2.00.05-8 – Izveštaj o internoj proveri

