



Audyt wewnętrzny jako metoda oceny Systemu Zarządzania Jakością

Piotr Lewandowski

Łódź, 28.06.2017 r.

Audit - definicja

Audit - systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania zapisów, stwierdzenia faktów lub innych odpowiednich informacji i ich obiektywnej oceny, w celu określenia stopnia spełnienia wyspecyfikowanych wymagań.

(PN-EN ISO/IEC 17000:2006)

Rodzaje auditów

1. Audity wewnętrzne – tzw. audity pierwszej strony.
2. Audity zewnętrzne - obejmują audity nazywane ogólnie auditami „strony drugiej” i „strony trzeciej”.
 - Audity strony drugiej - są przeprowadzane przez strony zainteresowane organizacją, takie jak klienci lub przez inne osoby występujące w ich imieniu.
 - Audity strony trzeciej - są przeprowadzane przez niezależne organizacje zewnętrzne. Organizacje takie prowadzą certyfikację lub rejestrację na zgodność z wymaganiami.

/Definicje PN-EN ISO 9000/

Cele auditu wewnętrznego

1. Potwierdzenie, że działania organizacji w obszarze systemowym:
 - są zgodne z wymaganiami systemu zarządzania organizacji,
 - są zgodne z wymaganiami normy odniesienia.
2. Poszukiwanie obszarów do poprawy (doskonalenie).

Audit - narzędziem

Służącym do pomiaru zaufania:

- do siebie - audit wewnętrzny (pierwszej strony),
- do innych - audit zewnętrzny (drugiej strony),
- innych do organizacji – ocena w procesie certyfikacji (trzeciej strony).

Audit pionowy

Sprawdzeniem wdrożenia systemu zarządzania i jego skuteczności w określonym procesie lub określonym dziale.

Przykład:

audit wybranego losowo zlecenia (przeгляд wszystkich dokumentów i zapisów, począwszy od zapytania ofertowego/oferty, aż do wydania określonego dokumentu - faktury).

Audit poziomy

Sprawdzeniem wdrożenia i skuteczności wybranego elementu systemu zarządzania, np.:

- nadzoru nad dokumentami (różnymi);
- nadzorowania wyposażenia;

we wszystkich komórkach organizacji, w których ma zastosowanie.

Definicje

Program auditów – zestaw auditów, jednego lub więcej, zaplanowanych w określonych ramach czasowych i mających określony cel.

Dowód auditu – zapisy, stwierdzenia faktu lub inne informacje, które są istotne dla kryteriów auditu i możliwe do zweryfikowania.

Klient auditu – organizacja lub osoba zlecająca przeprowadzenie auditu.

Auditor

Auditor – osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu.

Kompetencje – wykazana zdolność stosowania wiedzy i umiejętności.

Kompetencje Auditorów

10



Zasady auditowania

Stosowanie zasad jest warunkiem koniecznym, aby:

- audit był efektywnym narzędziem wspierającym politykę kierownictwa i nadzór,
- audit dostarczał informacji, na podstawie których organizacja może doskonalić swoje działanie,
- wnioski z auditu były właściwe,
- auditorzy, mimo że pracują niezależnie, dochodzili w podobnych sytuacjach do podobnych wniosków.

Zasady auditowania dotyczące auditorów

- postępowanie etyczne – podstawa profesjonalizmu;
- rzetelna prezentacja – obowiązek przedstawiania spraw dokładnie i zgodnie z prawdą;
- należyta staranność zawodowa - pracowitość i rozsądek w auditowaniu.

Zasady auditowania w trakcie procesu auditu

- niezależność: podstawa bezstronności auditu i obiektywności wniosków z auditu. Auditorzy są niezależni od działalności poddanej auditowi oraz wolni od uprzedzeń i konfliktu interesów. Zachowują obiektywizm, aby zapewnić, że ustalenia i wnioski są oparte wyłącznie na dowodach;
- podejście oparte na dowodach: racjonalna metoda uzyskiwania wiarygodnych i odtwarzalnych wniosków z auditu w systematycznym procesie auditu. Dowód z auditu jest weryfikowalny. Audit opiera się na próbkach dostępnych informacji. Odpowiedni dobór próbki jest podstawą zaufania, jakie można mieć do wniosków z auditu.

Umiejętności i obowiązki auditora

- zidentyfikować, badać i rejestrować elementy wskazujące na możliwą niezgodność,
- dokumentować ustalenia z auditu,
- opisać ustalenia auditu oraz opracować dokumenty związane z auditem,
- dokonać przeglądu ustaleń, w celu określenia, które z nich są niezgodnościami,
- określić niezgodności względem wymogów normy lub innych związanych dokumentów,
- sporządzić raport z auditu,
- weryfikować działania korygujące.

Auditor – wybrane cechy

Umiejętność:

- prowadzenia rozmów,
- słuchania,
- wyciągania wniosków,
- wykrywania niezgodności,
- reagowania w sytuacjach konfliktowych (niekonfliktowość),
- prezentacji faktów,
- terminowego sporządzania dokumentów.

Wymagania dla audytorów wewnętrznych

- mieć odpowiednie przeszkolenie,
- odpowiednie wykształcenie i doświadczenie zawodowe,
- auditor wiodący - zdolność kierowania,
- cechy osobiste - umiejętność pracy z ludźmi.

Auditor powinien mieć umiejętność analizowania i zdrowego osądu.

Kryteria auditu

Zbiór polityk, procedur lub wymagań stosowanych jako odniesienie. Mogą być zawarte w:

- normach,
- księdze jakości i/lub procedurach ogólnych
- procedurach technicznych,
- instrukcjach i innych dokumentach roboczych,
- przepisach prawnych,
- umowie z klientem.

Audit- działania rzeczywiste czy pozorne?

Audиторzy jednostek certyfikujących poszukują dowodów na rzetelne, a nie pozorne podejście auditowanej organizacji do auditów wewnętrznych - jako narzędzia doskonalenia systemu zarządzania i oceny jego funkcjonowania oraz skuteczności.

Audit wewnętrzny:

- weryfikacją wdrożenia (na początku),
- pomocą w utrzymaniu funkcjonowania systemu na określonym poziomie.

Procedura „Audit wewnętrzny” określa

- planowanie auditów (program auditów i plan auditu);
- kryteria dla kwalifikowania auditorów wewnętrznych;
- wyznaczenie zespołu auditującego;
- przygotowanie auditu;
- realizację i zapisy dotyczące działań w trakcie auditu (w tym analiza ustaleń z poprzedniego auditu i realizacji działań korygujących oraz przegląd odpowiedniej dokumentacji);
- działania poauditowe.



Dziękuję za uwagę