



Тема 10.
Аудиты системы менеджмента
качества



Стандарт ISO 19011:2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества.

Проведение внутренних аудитов – требование стандарта ИСО 9001

Аудит – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения критериев аудита (ISO 19011:2012)

Основные понятия

Аудитор - лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита.

Аудиторская группа – несколько аудиторов, проводящих аудит.

Главный аудитор - должностное лицо, назначенное для руководства аудиторами и имеющего полномочия для обеспечения проведения аудитов и предоставления отчетов по их результатам высшему руководству.

Основные понятия

Программа аудита – совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Примечание – программа аудита включает всю деятельность, необходимую для его планирования, организации и проведения

План аудита - описание деятельности и мероприятий по проведению аудита.

Критерии аудита – совокупность политики, процедур или требований (на соответствие которым производится проверка); в качестве критериев могут использоваться международные стандарты, внутренние нормативные документы, планы, контракты и другая документация СМК.

Основные понятия

Выводы (наблюдения) аудита – результат оценки свидетельства аудита в соответствии с критериями аудита. Выводы аудита могут указывать на ***соответствие или несоответствие критериям аудита***, а также на возможности улучшения.

Заключение по результатам аудита – выходные данные аудита, предоставленные аудиторской группой после рассмотрения целей аудита и всех выводов аудита.

АУДИТ

Внутренний

Аудит первой стороной, проводится самой организацией или от ее имени для внутренних целей, может служить основанием для декларации о соответствии; аудит всей СМК проводится ежегодно; аудит отдельных процессов – по мере

Внешний

Аудит, проводимый второй или третьей стороной.

Аудиты второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организаций (потребителями или другими лицами от их имени)

Аудиты третьей стороной проводятся внешними независимыми организациями (сертификация или регистрация на соответствие требованиям ISO)

АУДИТ

Внутренний аудит (ВА) - один из инструментов менеджмента для мониторинга и проверки *результативности внедрения и функционирования системы*

Внедрив СМК, руководство организации должно интересоваться, как она функционирует, где происходят сбои в системе, и оценивать ее результативность

Результаты ВА предоставляют такого рода информацию для анализа со стороны руководства, что позволяет разработать корректирующие действия и выявить *возможности улучшения* как отдельных процессов, так и системы в целом

АУДИТ

Целью проведения ВА является проверка того, что система менеджмента:

- а) соответствует установленным требованиям,
- б) результативно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

Таким образом, объектом внутреннего аудита является вся система менеджмента, а не деятельность конкретных сотрудников организации.

Целью ВА

не является поиск и наказание виновных.

Назначение внутреннего аудита

- обеспечить соответствие СМК требованиям стандарта ИСО;
- дать уверенность руководству и заинтересованным сторонам в результативности СМК;
- выявить оперативные проблемы;
- обеспечить обратной связью для проведения корректирующих действий

Принципы внутреннего аудита

- **объективность** - для обеспечения объективности результатов аудита аудиторы не должны нести непосредственной ответственности за проверяемую работу и не должны зависеть от руководителя аудируемого подразделения;
- **подход, базирующийся на доказательствах** - только проверенная информация может стать свидетельством аудита
- **единообразия** - означает, что аудит осуществляется в соответствии с процедурой официально установленной руководством организации с тем, чтобы обеспечить его объективность (использование единых форм представления результатов аудита);
- **системности** - планирование и проведение аудитов по различным процессам системы менеджмента должны осуществляться с учетом их взаимосвязи.

Принципы внутреннего аудита

- документированности - проведение каждого ВА строго документируется с тем, чтобы обеспечить его объективность, сохранность информации о фактическом состоянии объекта аудита;
- открытости - конкретный аудит планируется, и аудируемое подразделение (должностное лицо) заранее уведомляется о цели, области, времени проведения аудита с тем, чтобы дать возможность подготовиться к аудиту и исключить возможность уклонения персонала от предоставления требуемых данных или отсутствия сотрудников на рабочих местах в момент проверки





Принципы внутреннего аудита

- регулярности - аудиты проводятся с установленной периодичностью с тем, чтобы все процессы СМК и все подразделения организации были предметом постоянного анализа и оценивания со стороны руководства.

Виды аудитов качества



Источники информации для ВА

- опросы работников,
-  наблюдения за деятельностью,
-  документы (политика, цели, планы, процедуры, инструкции, лицензии и др.),
-  протоколы совещаний, отчеты (акты) по аудитам, записи по мониторингу процессов и результаты измерений,
-  обратная связь от потребителей, оценка работодателей и др.

Кодекс аудитора

Аудитор должен:

Быть компетентным: знать предмет аудита (продукцию и т.д.)

Знать: как можно больше о проверяемой стороне

Управлять: аудитом

Помогать: в случаях возникновения недопонимания или ошибочного толкования

Демонстрировать: хорошие манеры и позитивное отношение

Соблюдать: профессиональную этику аудитора

Быть пунктуальным: если обстоятельства вынуждают аудитора опаздывать, необходимо предупредить о своем опоздании

Слушать: все, что говорит проверяемая сторона, а не только то, что аудитору хочется услышать

Собрать: свидетельства аудита

Быть кратким: говорить мало и по существу

Кодекс аудитора

Аудитор **НЕ** должен:

Критиковать: записывайте обнаруженные несоответствия и замечания, не сопровождая их устной критикой

Отклоняться в сторону: следуйте намеченному пути и не позволяйте другим событиям увлечь себя в ином направлении

Спорить: работа аудитора заключается в сборе и регистрации свидетельств аудита, а не в том, чтобы обсуждать плюсы и минусы существующей ситуации

Иронизировать: это не способствует установлению правильных отношений между аудитором и проверяемой стороной

Сравнивать: никому не понравится, что его будут сравнивать с коллегами, работающими лучше

Высказывать собственное мнение: а тем более навязывать его проверяемым

Искать виноватых: это не входит в функции аудитора.

Аудит менеджмента качества

Соответствие – выполнение требования.

Несоответствие – невыполнение требования.

Невыполнением требования является отсутствие этого требования в документах СМК и/или отсутствие его реализации при функционировании системы

Аудит менеджмента качества

НЕСООТВЕТСТВИЯ



```
graph TD; A[НЕСООТВЕТСТВИЯ] --> B[Значительные]; A --> C[Малозначительные]
```

Значительные

Малозначительные

Аудит менеджмента качества

Значительное несоответствие (категория 1) – несоответствие СМК, которое с большой вероятностью может повлечь невыполнение требований потребителей и/или обязательных требований к продукции (услуге).

Например:

- не проводится анализ СМК со стороны руководства
- процессы СМК не обеспечиваются ресурсами,
- не выполняется анализ результативности корректирующих действий,
- отсутствуют записи о повышении квалификации сотрудников в личных делах.

Аудит менеджмента качества

Малозначительное несоответствие (категория 2) – отдельное несистематическое упущение, ошибка, недочет в функционировании СМК или в документации, которые могут привести к невыполнению требований потребителя и/или обязательных требований к продукции, или к снижению результативности функционирования элемента СМК.

Например:

- корректирующее действие (по результатам предыдущего аудита) не закончено в соответствии с графиком,
- обнаружено отсутствие обязательной документированной информации, н-р, приказа по ВКР и др.

Аудит системы менеджмента качества

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения **причины** обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Корректирующее действие предпринимается для предотвращения повторного возникновения события, тогда как *предупреждающее действие* – для предотвращения возникновения события.

Управление программой аудита



Программа внутренних аудитов СМК на 200_ / 0_ учебный год

УТВЕРЖДАЮ
Ректор

_____ В.В. Иванов
« ___ » _____ 20__ г.

№	Вид аудита (процессов, СМК)	Цель	Объем		Сроки	Ответственный (руководитель аудиторской группы)	Ресурсы
			(подразделение, место	расположения)			

Частью процедуры программы аудита является планирование и составление планов – графиков аудитов.

№ п/п	Проверяемый объект	Цель проверки	Руководитель группы проверки	Критерии аудита	Проверяемые прошлые коррективные действия	Плановая дата проверки	Фактическая дата проверки	Дата выработки корректирующих действий	Оценка результативности	№ отчета по внутренней проверке
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

1. Инициирование аудита

назначение руководителя группы аудита, определение целей, области и критериев, определение группы по аудиту, установление начального контакта с проверяемым подразделением

2. Проведение анализа документов

анализ соответствующих документов СМК и определение их адекватности по отношению к критериям аудита

3. Подготовка к проведению аудита “на месте”

подготовка плана аудита, распределение заданий в группе по аудиту, подготовка рабочих документов, проведение вводного совещания

4. Аудит “на месте”

обмен информацией во время аудита, роль и ответственность сопровождающих лиц и наблюдателей, получение наблюдений аудита, подготовка заключений по результатам ВА, проведение заключительного совещания

5. Подготовка, утверждение и рассылка отчета по аудиту

6. Подготовка документа о графике устранения несоответствий (корректирующие действия), рассылка

7. Проверка выполнения корректирующих действий, отметка о выполнении



Спасибо за внимание!

