

ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ ВНУТРЕННИХ АУДИТОВ ТПУ



Внутренний аудит в ТПУ

1

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ СМК

- инструмент измерения характеристик системы для оценки качества СМК

ХАРАКТЕРИСТИКИ СМК, ПРЕДУСМАТРИВАЕМЫЕ МОДЕЛЬЮ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПО ИСО 9001

- ❖ Соответствие СМК требованиям стандарта (требованиям модели)
- ❖ Пригодность СМК (потенциальная способность обеспечить планируемые результаты)
- ❖ Результативность СМК (степень фактической реализации запланированного)

Внутренние аудиты на разных этапах существования СМК решают разные задачи

ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СМК

- установление требований к системе (результат - набор требований к СМК)
- проектирование (результат - документирование системы)
- производство (внедрение) - запуск механизмов управления и создание инфраструктуры для их функционирования
- эксплуатация

Жизненный цикл СМК



Особенности этапов

- первые три этапа отвечают признакам проекта:
 - имеют срок выполнения
 - являются деятельностью, направленной на создание уникального продукта
- этап 4 представляет собой повседневную деятельность и срока выполнения не имеет

Методы измерения и оценки системы

отличаются

- на этапах разработки и внедрения
- и на этапе эксплуатации СМК

Внутренний аудит на этапе разработки и внедрения СМК

- объект проверки - документация СМК
- критерии – требования к системе, в том числе требования стандарта ИСО 9001

Внутренний аудит на этапе эксплуатации системы

- объект проверки - результат достижения поставленных целей
- критерии - требования, установленные в документации СМК

- на этапе эксплуатации системы важно проверять точность выполнения требований документации СМК



Матрица возможных ситуаций при проведении аудита на этапе эксплуатации системы

	Требования ДП выполняются	Требования ДП не выполняются
Результат соответствует требованиям	Ситуация №1	Ситуация №2
Результат не соответствует требованиям	Ситуация №3	Ситуация №4

Ситуация № 1

- есть требуемый результат
- требования документированных процедур выполняются
- Заключение: система спроектирована правильно (пригодна) и результативна
- Возможное решение: искать области улучшения

Ситуация № 2

- требуемый результат получен
- но при этом требования ДП не выполнялись
- Заключение: система результативна, но непригодна (результативна за счет не выполнения, а нарушения правил)
- Возможное решение: изменить систему, привести ее в соответствие с результативной практикой

Ситуация № 3

- необходимый результат не получен
- несмотря на то, что все требования ДП выполнялись

Заключение: система непригодна и нуждается в изменении

Ситуация № 4

- нет запланированного результата
- нет выполнения предписанных действий
- Самый сложный для анализа системы случай: неясно, обеспечивают ли механизмы СМК достижение поставленных целей или нет

Очевидно:

- данные о степени выполнения установленных правил и процедур играют критическую роль при проведении внутренних аудитов *работающих* систем менеджмента качества
- надежные заключения относительно правильности построения системы возможны только на основе таких данных аудита

- бессмысленно раз за разом проверять СМК на соответствие требованиям стандарта

«Do the right things right»

«делай правильные вещи правильно»

задача внутренних аудитов – проверить:

- насколько правильные вещи делает система (результативность)
- насколько правильно это делается (пригодность)

Для формирования заключения по внутреннему аудиту на этапе эксплуатации системы необходимы два основных вывода:

- 1) результаты системы соответствуют (не соответствуют) заданным
- 2) выполняемые действия соответствуют (не соответствуют) установленным процедурам (мероприятиям)

Совпадение задач внутренних и сертификационных аудитов

- Единственный раз – на предсертификационном внутреннем аудите

Резюме:
«жизнь» СМК делится на две части и в каждой из них внутренние аудиты решают свои задачи

ТЕХНОЛОГИЯ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА. Опыт проведения ВА

Свидетельство аудита

- Наличие документа
- Проверка документа на адекватность

Фиксация несоответствий

- Любое отклонение – с точки зрения на что влияет?
- Значительное несоответствие – влияет на качество конечного продукта

Пример.

Нарушение в оформлении рабочей программы дисциплины – замечание по п.4.2.3 ISO 9001

Неактуальность литературы в рабочей программе -
п. 7.5.1

Планирование деятельности подразделений

- Отсутствует, либо
- Не указаны сроки, ответственные
- нет корреляции с планами кафедр, индивидуальными планами ППС

Анализ достижения целей

- Не проводился, либо
- Не подтверждается документом
- Нет записей в протоколах заседания УС, НТС, кафедр

Повышение квалификации ППС

- Есть перспективный план ПК, неактуальный (текущий год отсутствует, ФИО уволенных преподавателей)
- Нет отметок о выполнении плана
- Нет отчетов о стажировках
- Нет записей в протоколах заседаний кафедр

Анализ удовлетворенности потребителя

- Организация анкетирования студентов и его анализ – трудоемкий процесс
- Отзывы предприятий - редки

Корректирующие мероприятия

- В планах КМ – действия, а не мероприятия
- В планах КМ – некорректирующие мероприятия
- В планах КМ – общие фразы – улучшить, усилить, повысить, ...

- Необходим промежуточный анализ достижения целей для установления

Предупреждающие мероприятия

Спасибо за внимание!

Антонова Александра Михайловна

anton@tpu.ru

тел. 563-749

Ориентация на надзорный аудит NQA