

# ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ ВНУТРЕННИХ АУДИТОВ ТПУ



Внутренний аудит в ТПУ



# ВНУТРЕННИЙ АУДИТ СМК

- инструмент измерения характеристик системы для оценки качества СМК

# ХАРАКТЕРИСТИКИ СМК, ПРЕДУСМАТРИВАЕМЫЕ МОДЕЛЬЮ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПО ИСО 9001

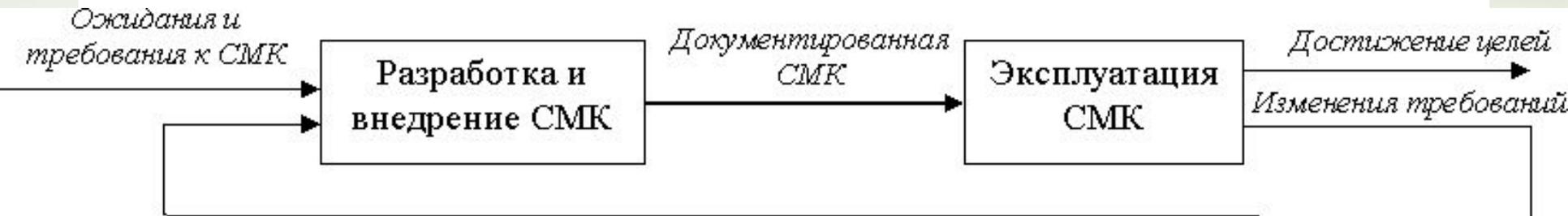
- ❖ Соответствие СМК требованиям стандарта (требованиям модели)
- ❖ Пригодность СМК (потенциальная способность обеспечить планируемые результаты)
- ❖ Результативность СМК (степень фактической реализации запланированного)

# **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](mailto:anton@tpu.ru)

тел. 563-749

# Ориентация на надзорный аудит NQA