

ВНУТРЕННИЕ АУДИТЫ (ПРОВЕРКИ)

Пункт 8.2.2 ИСО 9001

- Внутренний аудит – один из ключевых элементов СМК, соответствующей требованиям МС ИСО серии 9000.
- Проведение внутреннего аудита дает организации возможность проверить эффективность и результативность ее СМК и/или системы менеджмента.
- Должна быть установлена документированная процедура для определения ответственности и требований, связанных с планированием и проведением аудитов, ведением записей и составлением отчетов о результатах.

ГОСТ Р ИСО 19011-2003

«Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»*

Содержание

стандарта:

3 Термины и определения

- | | | |
|---|---|---|
| 1 Область применения | • | 3.1 аудит (проверка) (далее - аудит) (audit): Систематический, независимый и документируемый процесс получения свидетельств аудита (3.3) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (3.2) . |
| 2 Нормативные ссылки | | |
| 3 Термины и определения | • | 3.2 критерии аудита (audit criteria): Совокупность политики, процедур или требований. |
| 4 Принципы проведения аудита (слайд 2) | • | Примечание - Критерии аудита используют для сопоставления с ними свидетельств аудита (3.3) . |
| 5 Управление программой аудита (слайд 3) | • | 3.3 свидетельства аудита (audit evidence): Записи, изложение фактов или другая информация, которые имеют отношение к критериям аудита (3.2) и могут быть проверены. |
| 6 Проведение аудита (слайд 4) | • | Примечание - Свидетельства аудита могут быть качественными или количественными. |
| 7 Компетентность и оценка аудиторов | • | 3.4 выводы (наблюдения) аудита (далее - выводы аудита) (audit findings): Результат оценки собранных свидетельств аудита (3.3) на соответствие критериям аудита (3.2). |
| | • | Примечание - Выводы аудита могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита (3.2) или на возможности улучшения. |

4 Принципы проведения аудита

- а) **этичность поведения** - основа профессионализма.
- Существенными при аудите являются ответственность, неподкупность, умение хранить тайну и осмотрительность;
- б) **беспристрастность** - обязательство представлять правдивые и точные отчеты.
- Выводы аудиторов, заключения по результатам аудита и записи отражают правдиво и точно деятельность по аудиту. Неразрешенные проблемы или разногласия между аудиторской группой и проверяемой организацией отражаются в отчетах (актах);
- в) **профессиональная осмотрительность** - прилежание и умение принимать правильные решения при проведении аудита.
- Профессиональная осмотрительность аудиторов соответствует важности выполняемого задания и доверительности со стороны заказчиков и других заинтересованных сторон. Важным фактором является необходимая компетентность;
- г) **независимость** - основа беспристрастности и объективности заключений по результатам аудита.
- Аудиторы независимы в своей деятельности и свободны от предубеждений и конфликтов интересов. Аудиторы сохраняют объективное мнение во время всего процесса аудита с целью обеспечения того, что в основе выводов и заключений находятся только свидетельства аудита;
- д) **подход, основанный на свидетельстве** - разумная основа для достижения надежных и воспроизводимых заключений аудита в процессе систематического аудита.
- Свидетельство аудита основано на выборках существующей информации, поскольку аудит осуществляется в ограниченный период времени и с ограниченными ресурсами. Соответствующее использование выборок тесно связано с доверием, с которым относятся к заключениям по результатам аудита.

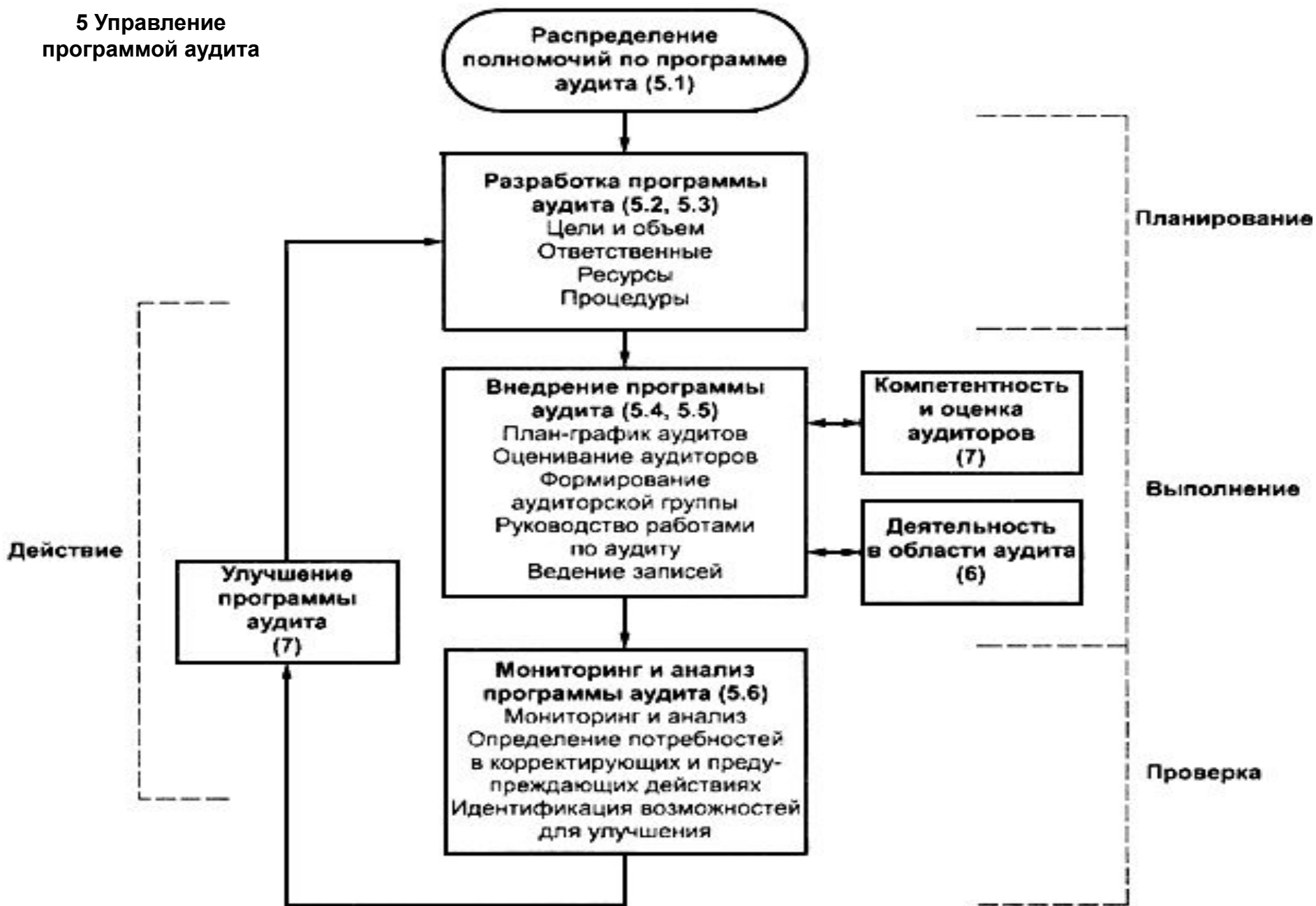
Определение целей аудита

- определение степени соответствия системы менеджмента проверяемой организации или ее частей критериям аудита (процесс/подразделение);
- оценка способности системы менеджмента обеспечить соответствие законодательным, регламентирующим и контрактным требованиям;
- оценка результативности системы менеджмента в достижении поставленных целей;
- определение областей возможного улучшения системы менеджмента.

ВИДЫ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА

**Аудит подразделений.
Аудит процессов.
Комплексный аудит.
Внеплановый аудит.
Целевой аудит.**

5 Управление программой аудита



6 Проведение аудита

ПРЕДПОСЫЛКИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВНУТРЕННИХ ПРОВЕРОК

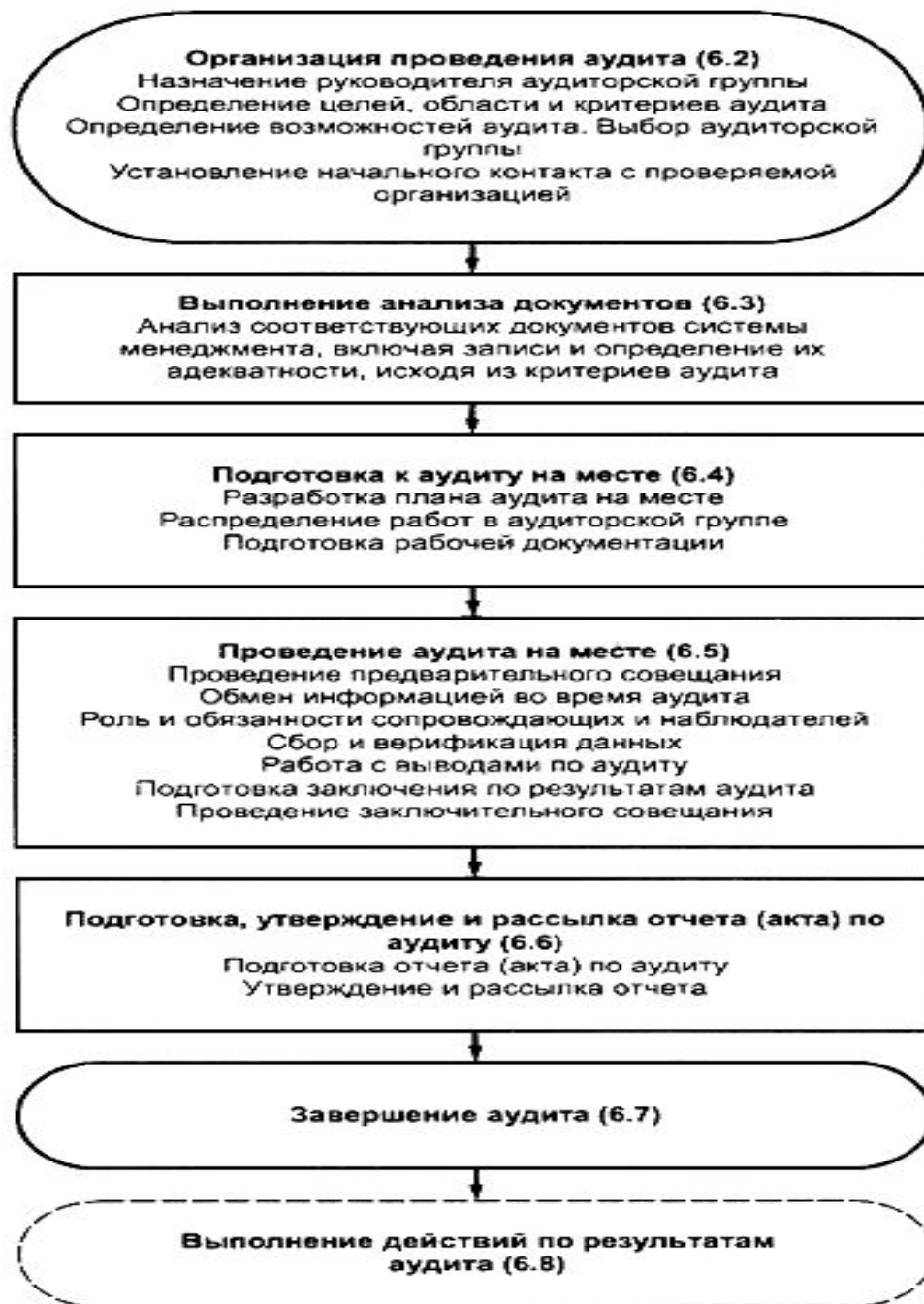
Цели в области качества должны быть доведены до персонала.

СМК должна быть документирована, т.е. описаны процессы СМК, определена система управления документацией, установлены ответственные за процессы.

В организации должен применяться процессный подход (как проверить, реализуется ли в организации процессный подход – см. слайд 5)

Проверяемый персонал должен принимать участие в организации процессов.

Персонал, который проводит внутренние аудиты, должен иметь соответствующую подготовку и поддержку руководства организации.



РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА В ОРГАНИЗАЦИИ

а) Определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации.

- Какие процессы необходимы для СМК?
- Кто является потребителями каждого процесса (внутренними и/или внешними)?
- Каковы требования этих потребителей?
- Кто "хозяин" процесса?
- Какие процессы переданы сторонним организациям?
- Что на входе и на выходе каждого процесса?

б) Определять последовательность и взаимодействие этих процессов.

- Какова общая последовательность процессов?
- Каким образом можно их описать (карты процессов, блок-схемы и т. д.)?
- Какова взаимосвязь между процессами?
- Какая необходима документация?

с) Определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами.

- Каковы характеристики, относящиеся и не относящиеся к результатам процесса?
- Какие критерии для мониторинга, измерений и анализа?
- Какие возможности их применения при планировании СМК и процессов жизненного цикла продукции?
- Каковы экономические результаты (стоимость, время, затраты, производительность и т. д.)?
- Имеются ли соответствующие методы сбора данных?

д) Обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга.

- Какие ресурсы необходимы для каждого процесса?
- Какие каналы их поступления?
- Как обеспечивается поступление внешней и внутренней информации о процессе?
- Как осуществляется обратная связь?
- Какие данные необходимо собирать?
- Какие записи необходимо делать?

е) Осуществлять мониторинг, измерение и анализ этих процессов.

- Как осуществить мониторинг выполнения процессов (их возможности, удовлетворенности потребителей и т. д.)?
- Какие измерения необходимы?
- Как наилучшим образом анализировать собранную информацию (статистическими методами или др.)?
- Каковы выводы по результатам этого анализа?

ф) Принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

- Как можно улучшить процесс?
- Какие корректирующие и/или предупреждающие действия необходимы?
- Как были реализованы эти корректирующие и/или предупреждающие действия?
- Эффективны ли они?

Аудит адекватности

Цель аудита адекватности - определить, насколько всестороннее представлена документально оформленная система менеджмента качества в Руководстве по качеству и в какой степени процедуры соответствуют требованиям стандарта.

Данный аудит также называют:

- Системный аудит
- Аудит намерений
- Аудит документации
- Настольный аудит
- Анализ документации

В процессе сертификации аудит адекватности обычно ограничивается анализом Руководства по качеству, которое в достаточной степени содержит описание системы менеджмента качества организации. В идеале, аудит адекватности следует проводить задолго до начала основного аудита на предприятии.

Цель аудита адекватности заключается в:

- Определении логичности системы менеджмента качества организации и возможности успешного проведения аудита соответствия.
- Получении информации, необходимой для планирования аудита.

Аудит адекватности обычно осуществляется путем сравнения документов системы менеджмента качества с требованиями. Однако, критерии проведения аудита также могут присутствовать и в контракте. При проведении аудита адекватности существенной поддержкой могут послужить эффективно составленные контрольные листы. В целом, процесс осуществляется на обычном рабочем месте аудитора и поэтому, также называется "настольным аудитом".

В идеале, аудитор, проводивший аудит соответствия должен проводить аудит адекватности. Это позволит получить максимум информации, на основании которой планируется проведение основного аудита.

По результатам аудита адекватности следует подготовить официальный отчет. Как правило, на этом этапе не затрагиваются несоответствия. В отчете лишь подчеркиваются упущения. Также необходимо прояснить все неясные, двусмысленные или противоречивые заявления.

Эффективно проведенный аудит выгоден обеим сторонам, поскольку:

- позволяет аудитору ознакомиться с системой менеджмента качества организации;
- позволяет лучше спланировать аудит соответствия;
- выявляет потребность в специальных умениях и навыках в ходе аудита;
- повышает вероятность успешного проведения аудита соответствия и может предотвратить ненужное использование ресурсов;
- позволяет аудитору приступить к разработке контрольных листов;
- информация об упущениях, неверном толковании и прочих разногласиях поступает заблаговременно, до начала аудита соответствия, что позволяет руководству проверяемой стороны действовать согласно полученной информации и предотвратить дальнейшие недостатки.

Подготовка чек-листов

Чек-лист – это контрольный перечень вопросов/тем, которые должен проверить аудитор. Он может быть составлен и в форме вопросов к сотрудникам проверяемого подразделения, или в форме памятки для аудитора с указанием всех пунктов, по которым он планирует провести проверку. Кроме того, хорошо составленный чек-лист пригодится для следующего аудита.

Подход:

Учесть требования:

- Стандарта
- Потребителей
- Организации
- Законодательства

- По пунктам стандарта
- По выделенным процессам
- Свободный подход



Учесть методы сбора :

- Интервью с персоналом
- Наблюдения за процессами
- Анализа документов
- Изучения записей

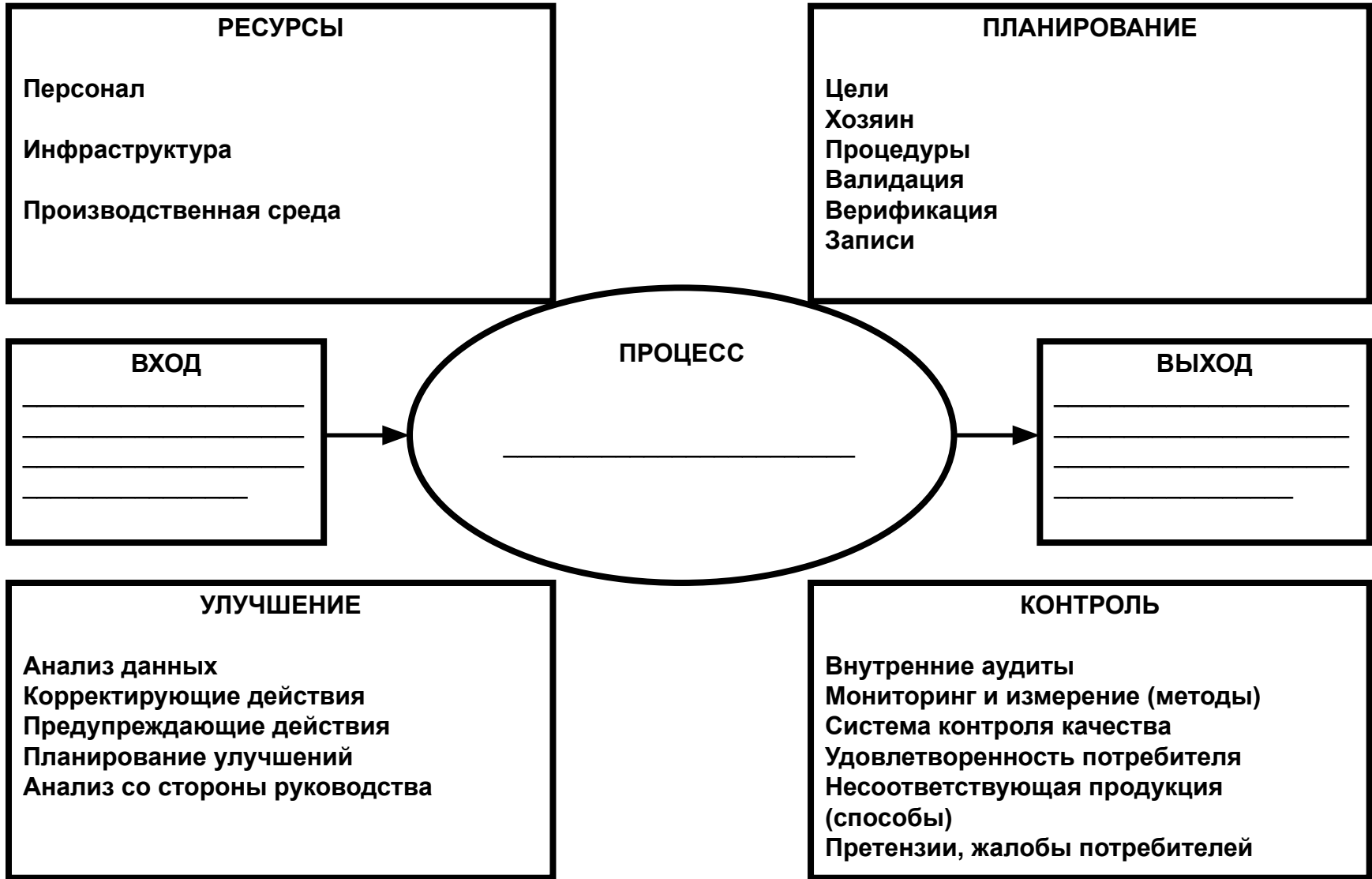
ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТА

Проверка наличия документов СМК, включая их хранение и актуализацию
Проверка соответствия документов СМК установленным требованиям
Проверка выполнения требований документов СМК в практической деятельности
Фиксация несоответствий и замечаний
Составление отчета об аудите

ИНСТРУМЕНТЫ АУДИТА

Цикл Деминга.
Причинно-следственная диаграмма.
Древовидная диаграмма.
Диаграмма «Черепашка».
Целевые контрольные вопросники.
Статистические методы.

ДИАГРАММА «ЧЕРЕПАХА»



ХАРАКТЕРНЫЕ НЕСООТВЕТСТВИЯ ПРИ ВНУТРЕННЕМ АУДИТЕ

Классификация несоответствий

- Недостаточная подготовка персонала.
- Не соответствующие и/или не актуализированные процедуры.
- Организационные изменения не учтены в документах.
- Плохое взаимодействие между подразделениями или процессами.
- Нарушения установленного порядка работы.
- Недоступность необходимой информации.
- Недостаток ресурсов.
- Ограниченные возможности оборудования.
- Отсутствие дат и подписей на документах.

значительные

- Не учитывается требование стандарта или другого критерия аудита

- Требование стандарта не выполняется систематически

Не проведены корректирующие действия по результатам предыдущей проверки

ПРОБЛЕМЫ, ВЫЯВЛЕНИЕ КОТОРЫХ ПРЕДСТАВЛЯЕТ ЦЕННОСТЬ

Показатели функционирования процессов, снижающие их эффективность:

задержки и срывы;

переделки документов;

отклонения от заданных параметров процесса;

повторяющиеся несоответствия;

необоснованные потери времени;

нерассмотренные жалобы, претензии, и т.д.

Незначительные

- Невыполнение части требований

- Однократное отклонение от требований

Отсутствуют записи по проведению корректирующих действий по результатам предыдущей проверки

ДЕЙСТВИЯ ПО УСТРАНЕНИЮ И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ
НЕСООТВЕТСВИЙ

Коррекция

«Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия»

Корректирующее действие

«Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации»

Предупреждающее действие

«Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации»

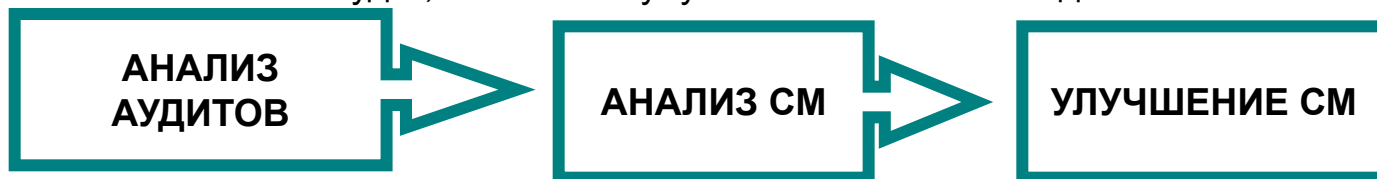
ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕРКИ СМК

Наименование подразделения	
Дата проверки	
Обозначение документа или разделов документа	
Цель аудиторской проверки:	
Ф.И.О. руководителя проверки	
РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ	
Количество обнаруженных несоответствий: _____ В том числе значительных _____ незначительных _____	
Количество отмеченных замечаний: _____	
Протоколы № _____	
ВЫВОДЫ	
Результативность деятельности (процесса) Удовлетворительная неудовлетворительная*	
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ	
Руководитель проверки:	_____
	(Фамилия И.О.) _____ (подпись) _____ (дата)
СОГЛАСОВАНО	
Руководитель подразделения:	_____
	(Фамилия И.О.) _____ (подпись) _____ (дата)

ДЕЙСТВИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АУДИТА

- Корректирующие действия должны быть, как правило, направлены на устранение причин несоответствия.
- Выполнение корректирующих действий должно обязательно контролироваться в установленном порядке.
- Если корректирующие действия не выполнены в установленные сроки, должны приниматься меры к тому, чтобы они были реализованы, вплоть до наказания виновных должностных лиц.
- Должна проводиться верификация и оценка результативности корректирующих действий.

Аудит, как основа улучшения систем менеджмента



Результативность СМ – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
(п. 3.2.14 ГОСТ Р ИСО 9000)

Эффективность СМ – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами
(п. 3.2.15 ГОСТ Р ИСО 9000)

АУДИТ, ДОБАВЛЯЮЩИЙ ЦЕННОСТЬ

Характеристики аудита	Традиционный аудит соответствия	Аудит, добавляющий ценность
Конечная цель	Установление соответствия стандарту	Основа для улучшения процессов
Методы	Анализ документации, интервью с менеджерами наблюдения	Оценка процессов, поиск лучшей практики, оценка рисков
Отчет	Содержит несоответствия	Содержит возможности для улучшения