

Auditor wewnętrzny Systemu Zarządzania Środowiskowego

26– 27.11.2012 Szczecin

WYTYCZNE DO AUDITOWANIA ISO 19011



ĆWICZENIE NR. 6



ISO 19011:2012

NORMA PN-EN ISO 19011:2012

Norma PN-EN ISO 19011:2012 Wytyczne dotyczące audytowania systemów zarządzania, może dostarczyć pomocnych wytycznych do przeprowadzania wewnętrznych audytów SZBI.



ISO 19011:2012

NORMA PN-EN ISO 19011:2012

Bieżąca nowelizacja normy:

- ISO 19011:2011 – norma międzynarodowa,
- PN-EN ISO 19011:2012 – polska norma (oryg.).



NORMA PN-EN ISO 19011:2012

Norma zawiera wytyczne dotyczące audytowania różnych systemów zarządzania, w tym zasad audytowania, zarządzania programami audytów, prowadzenia audytów systemów zarządzania, jak również wytyczne dotyczące oceny kompetencji osób zaangażowanych w proces audytowania, w tym odpowiedzialnych za zarządzanie programem audytów, audytorów i zespołów audytujących.

Norma może mieć zastosowanie do wszystkich organizacji do wszystkich organizacji potrzebujących przeprowadzać audyty wewnętrzne i zewnętrzne systemów zarządzania lub zarządzać programem audytów.



NORMA PN-EN ISO 19011:2012

Struktura normy

- 1 – Zakres normy
 - 2 – Powołania
 - 3 – Terminologia i definicje
 - 4 – Zasady audytowania
 - 5 – Zarządzanie programem audytów
 - 6 – Działania audytowe
 - 7 – Kompetencje i ocena audytorów
-
- Zał. A – Wskazówki dotyczące audytowania przykładowych obszarów
 - Zał. B – Przykłady oceny kwalifikacji zespołu audytorskiego
 - Zał. C – Wskazówki do planowania i przeprowadzania audytów



NORMA PN-EN ISO 19011:2012

Struktura normy

- **Rozdział 4** opisuje zasady na które pomagają użytkownikom zrozumieć znaczenie audytowania i są konieczne aby zrozumieć dalsze wskazówki w następnych rozdziałach.
- **Rozdział 5** podaje wskazówki dotyczące ustalenia programów audytów włącznie z ustaleniem celów programu i koordynacji czynności audytowania.
- **Rozdział 6** podaje wskazówki dotyczące przeprowadzania audytów systemów zarządzania.
- **Rozdział 7** podaje wskazówki dotyczące kompetencji oceny audytorów i zespołu audytorskiego.



NORMA PN-EN ISO 19011:2012

Struktura normy

- **Załącznik A** ilustruje zastosowanie wskazówek z rozdziału 7 w różnych dyscyplinach - specyfikacjach jak np. dla jakości, zarządzania środowiskowego, bezpieczeństwa pracy i ochrony zdrowia, RSPC (zarządzanie odpornością , zagadnieniami bezpieczeństwa, planowanie i przygotowanie do utrzymania zdolności do działania) i bezpieczeństwem transportu.
- **Załącznik B** podaje przykłady dotyczące oceny kwalifikacji zespołu audytorskiego w różnych hipotetycznych organizacjach i różnych branżach np. zarządzanie ruchem lotniczym czy organizacji imprez.
- **Załącznik C** podaje wskazówki dla audytorów do planowania i przeprowadzenia audytów.



ROLA AUDITORA

Zgodnie z etyką auditorów, a także z uwagami zawartymi w normie ISO 19011:

- audit nie ma charakteru kontroli ani inspekcji;
- auditor nie jest upoważniony do wydawania autorytatywnych rad i poleceń.

Sprowadza się wyłącznie do stwierdzenia, czy stan faktyczny w danej dziedzinie jest zgodny z ustalonym założeniem, a następnie do określenia zauważonych niezgodności.



CECHY I KWALIFIKACJE AUDITORA

- umiejętność słuchania
- bezstronność
- spostrzegawczość
- rozwaga
- wytrwałość - cierpliwość
- zdyscyplinowanie
- komunikatywność
- konstruktywność
- profesjonalna i udokumentowana wiedza w zakresie określonej branży, znajomość wymagań prawnych
- udokumentowane szkolenie i znajomość systemu zarządzania
- posiadanie kwalifikacji auditora i doświadczenia auditowego



CECHY I KWALIFIKACJE AUDITORA

- Inteligencja, dojrzałość, zdrowy osąd, umiejętność analizowania, wytrwałość, zdolność postrzegania sytuacji w sposób realistyczny, zdolność do rozumienia złożonych operacji i roli poszczególnych elementów w całej organizacji;
- Uzyskiwanie i prawidłowa ocena dowodów rzeczowych,
- Rzetelne realizowanie celu auditu, bez ulegania pochlebstwom lub zastraszeniu,
- Stała ocena wyników spostrzeżeń własnych i uzyskanych przez kontakty osobiste w trakcie trwania auditu,
- Traktowanie zainteresowanego personelu w sposób umożliwiający jak najlepsze osiągnięcie celu auditu,
- Przeprowadzanie auditu bez zakłóceń spowodowanym brakiem uwagi, poświęcenie uwagi i zaangażowania w przeprowadzaniu auditu,
- Skutecznego reagowania w trudnych sytuacjach, wyciąganie ogólnie akceptowanych wniosków ze spostrzeżeń poczynionych w trakcie auditu,
- Obstawanie przy swoich wnioskach wbrew naciskom na ich zmianę, jeżeli nie istnieje uzasadnienie oparte na dowodach.



AUDITOR WIODĄCY

- Kierowanie auditem,
- Odpowiada za wszystkie fazy auditu,
- Dobór członków zespołu auditu,
- Nadzór nad członkami zespołu,
- Przygotowanie planu auditu,
- Godne reprezentowanie zespołu auditu,
- Prowadzenie spotkań otwierających, przeglądowych, zamykających.
- Przedstawienie raportu z auditu,
- Ochrona poufności



AUDITOR

- Spełnienie wymagań związanych z auditem,
- Przekazywanie i wyjaśnianie wymagań związanych z auditem,
- Planowanie oraz sprawne i skuteczne wykonywanie powierzonych zadań,
- Dokumentowanie spostrzeżeń,
- Potwierdzenie skuteczności działań korygujących podjętych w wyniku auditu,
- Ochronę i zachowywanie dokumentów dotyczących auditu w celu:
 - przedstawienia ich na żądanie,
 - zagwarantowania ich poufności,
 - zachowania poufności w stosunku do zastrzeżonych informacji.



DEFINICJE

3.1 Audit

Systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania **dowodu z auditu** oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia **kryteriów auditu**.

3.2. Kryteria auditu

Zestaw polityk, procedur lub wymagań stosowanych jako odniesienie.

3.3. Dowód z auditu

Zapisy, stwierdzenie faktu lub inne informacje, które są istotne dla **kryteriów auditu** i możliwe do zweryfikowania.



DEFINICJE

3.4. Ustalenia z auditu

Wyniki oceny zebranych **dowodów z auditu** w stosunku do **kryteriów auditu**

3.5. Wniosek z auditu

Wynik z auditu przedstawiony przez **zespół auditujący** po rozważeniu celów auditu i wszystkich **ustaleń z auditu**

3.6. Klient

osoba lub organizacja występująca o wykonanie auditu.

3.7. Auditowany

organizacja poddawana auditowi.



DEFINICJE

3.8. Auditor

Osoba mająca kwalifikacje do przeprowadzania auditów

3.9. Zespół auditujący

Jeden lub więcej **auditorów** przeprowadzających **audit**, wspomaganych przez **ekspertów technicznych** jeżeli jest to wymagane,

3.10. Ekspert techniczny

Osoba, która służy zespołowi auditującemu specjalistyczną wiedzą lub umiejętnościami



DEFINICJE

3.11 Program auditów

Zestaw auditów, jednego lub więcej, zaplanowanych w ramach czasowych i mających określony cel

3.12. Plan auditu

Opis działań oraz ustaleń organizacyjnych związanych z auditem

3.13 Zakres Auditów

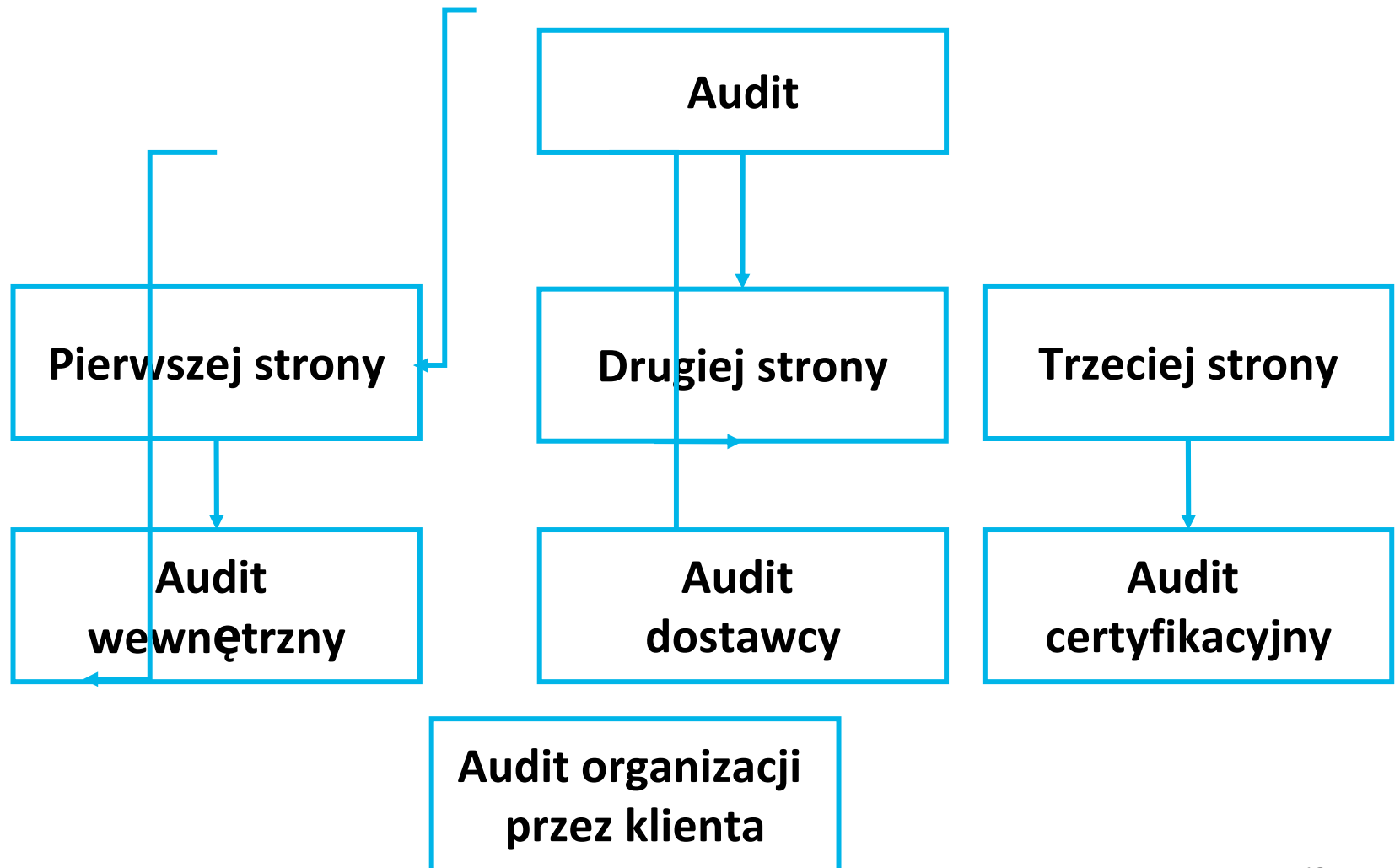
Obraz i granice auditu

3.14 Kompetencje

Wykazane cechy osobowości oraz wykazana zdolność stosowania wiedzy i umiejętności.



RODZAJE AUDITÓW



RODZAJE AUDITÓW

Audity pierwszej strony

- Wymagania systemu zarządzania
- Mechanizm nadzoru przez kierownictwo
- Narzędzie ciągłego doskonalenia

Audity drugiej strony

- Ocena dostawców i ich wyborów
- Wspomaganie doskonalenia systemów u dostawcy
- Budowanie systemowego łańcucha „naczyni połączonych”

Audity trzeciej strony

- Ograniczenie auditów drugiej strony
- Niezależne potwierdzenie zgodności systemu (np. z normą)
- Wspomaga konkurencyjność



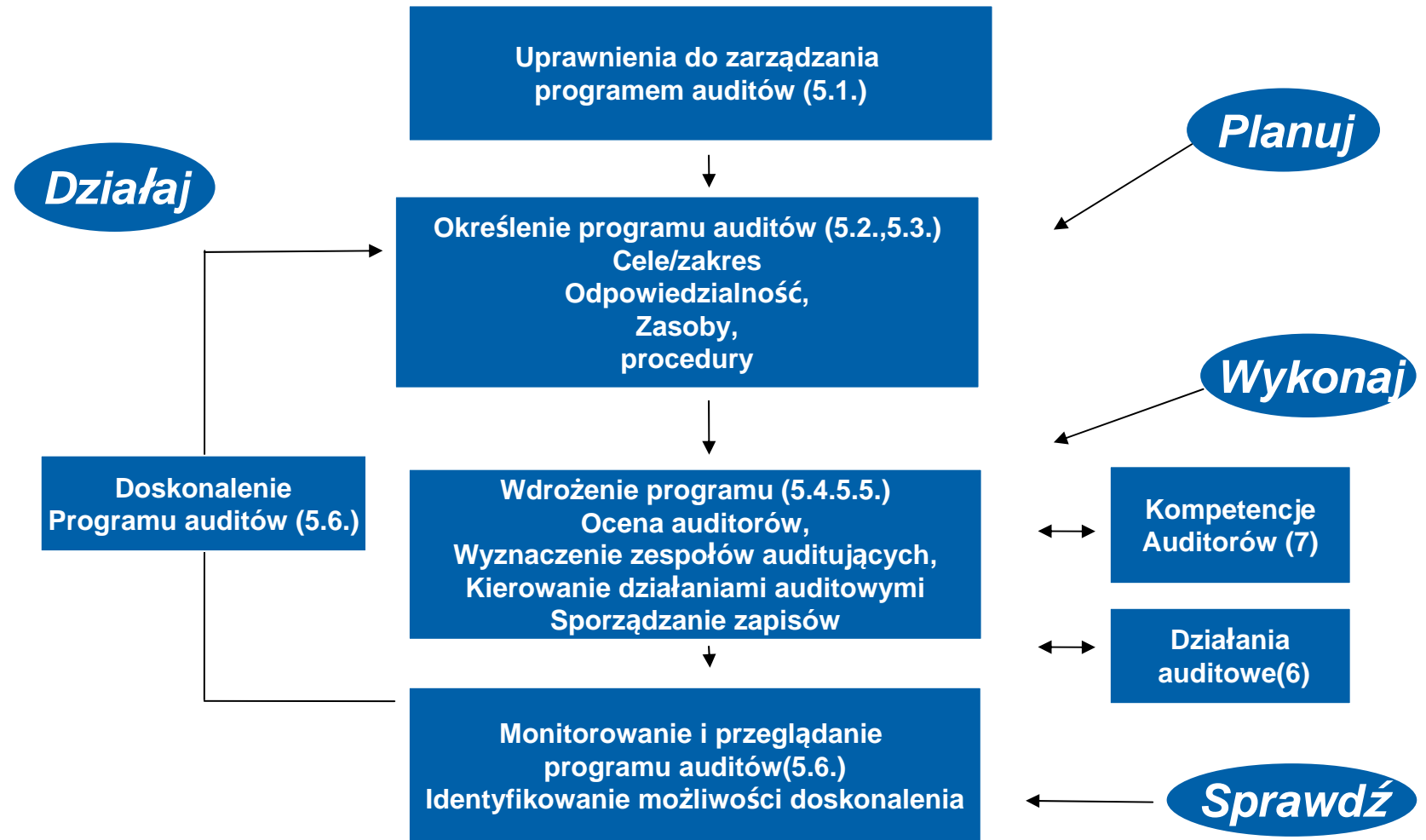
ZARZĄDZANIA PROGRAMEM AUDITÓW

Ogólne postanowienia:

- Cele i zakres programu auditów,
- Odpowiedzialność, zasoby i procedury,
- Pewność wdrożenia auditów,
- Monitorowanie, przegląd i doskonalenie programu auditów,
- Zapewnienie o utrzymaniu odpowiednich zapisów dotyczących programu auditu.

ZARZĄDZANIE PROGRAMAMI AUDITÓW
LEŻY W GESTII PEŁNOMOCNIKA





ZASADY

Postępowanie etyczne

Podstawa profesjonalizmu, zaufanie, prawość oraz dyskrecja;

Rzetelna prezentacja

Obowiązek przedstawienia spraw dokładnie i zgodnie z prawdą (rozbieżne opinie muszą być zanotowane);

Należyta staranność zawodowa

Pracowitość i rozsądek w audytowaniu;

Niezależność

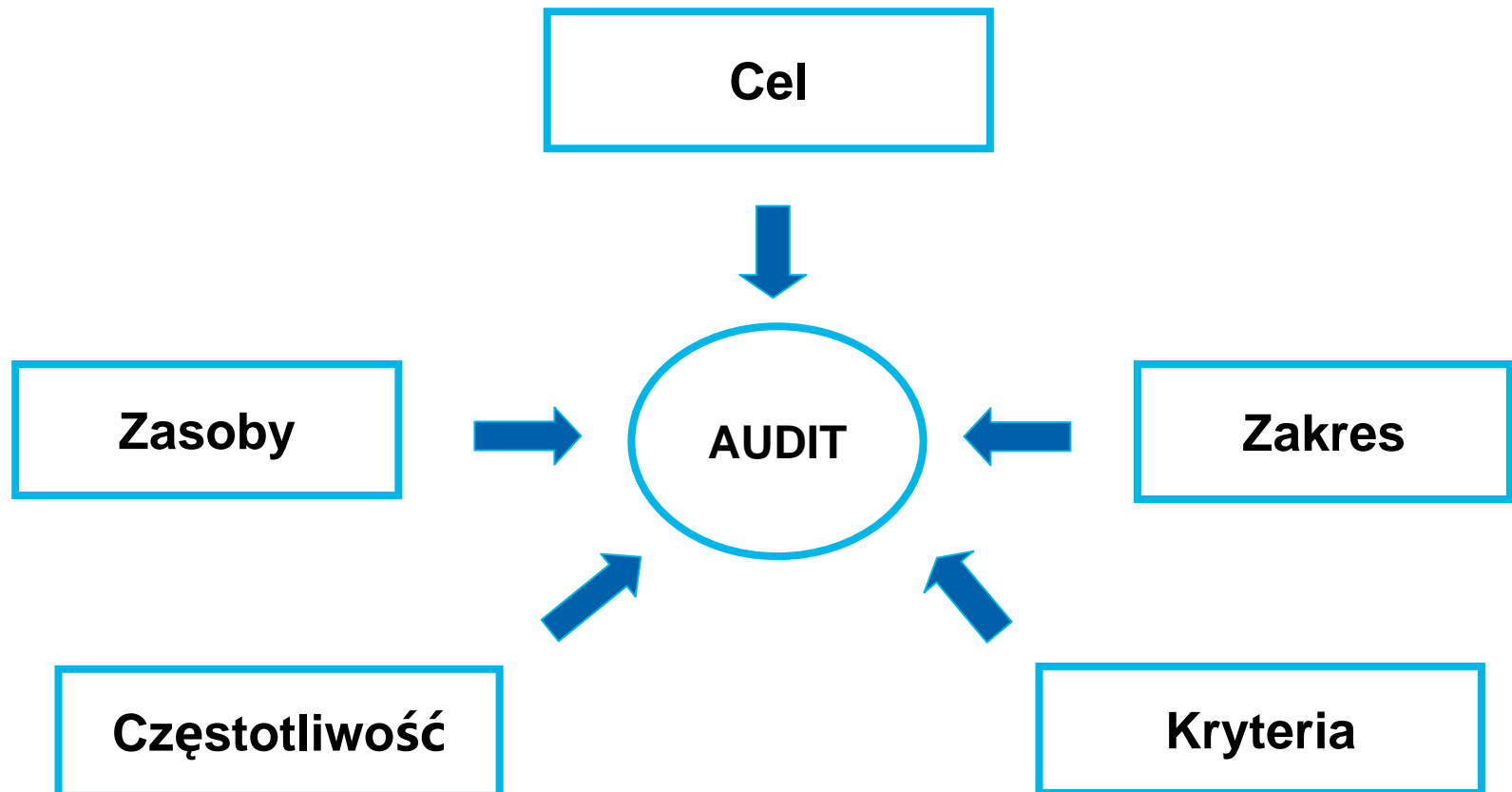
Podstawa bezstronności i obiektywność wniosków z auditu;

Dowód

Racjonalna podstawa uzyskiwania wiarygodnych i odtwarzalnych wniosków z auditu w systematycznym procesie auditu.



AUDIT



CEL AUDITU

Celem auditu jest stwierdzenie czy wszystkie działania podejmowane w zakresie systemu są realizowane w zgodzie z odpowiednimi procedurami i instrukcjami stanowiskowymi. Audit przeprowadza się w celu oceny i ewentualnego usprawnienia istniejącego systemu.

- oceny istniejącego systemu
- certyfikacji istniejącego systemu
- kwalifikacji dostawcy

**Celem auditu jest potwierdzenie zgodności
funkcjonowania systemu**



KRYTERIA AUDITU

Kryteria auditu są to dokumenty lub zasady odniesienia:

- Wymagania normy
- Wymagania prawne
- Procedury, instrukcje
- Dokumenty klienta
- Zapisy umowy
- Inne dokumenty ustanawiające określone kryteria



ZASOBY

- Dostępność auditorów spełniających wymagania programów auditu (szkolenie, wykształcenie, doświadczenie, ocena auditorów)
- Techniki auditu (rozmowy, dokumenty, listy kontrolne, przyrządy pomiarowe)
- Aspekty logistyczne (podróz, zakwaterowanie, transport, odzież ochronna)
- Finansowe



CZĘSTOTLIWOŚĆ

- Znaczenie obszaru/procesu;
- Wyniki poprzednich audytów;
- Nowe metody/technologie;
- Zmiany organizacyjne;
- Działania korygujące;
- Wykazane niezgodności lub problemy w określonym obszarze wcześniej

Działy	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Produkcja						X						X
Magazyn	X								X			
Logistyka				X						X		
Kontrola Jakości			X								X	
Myjnia					X			X				
Techniczny		X					X					



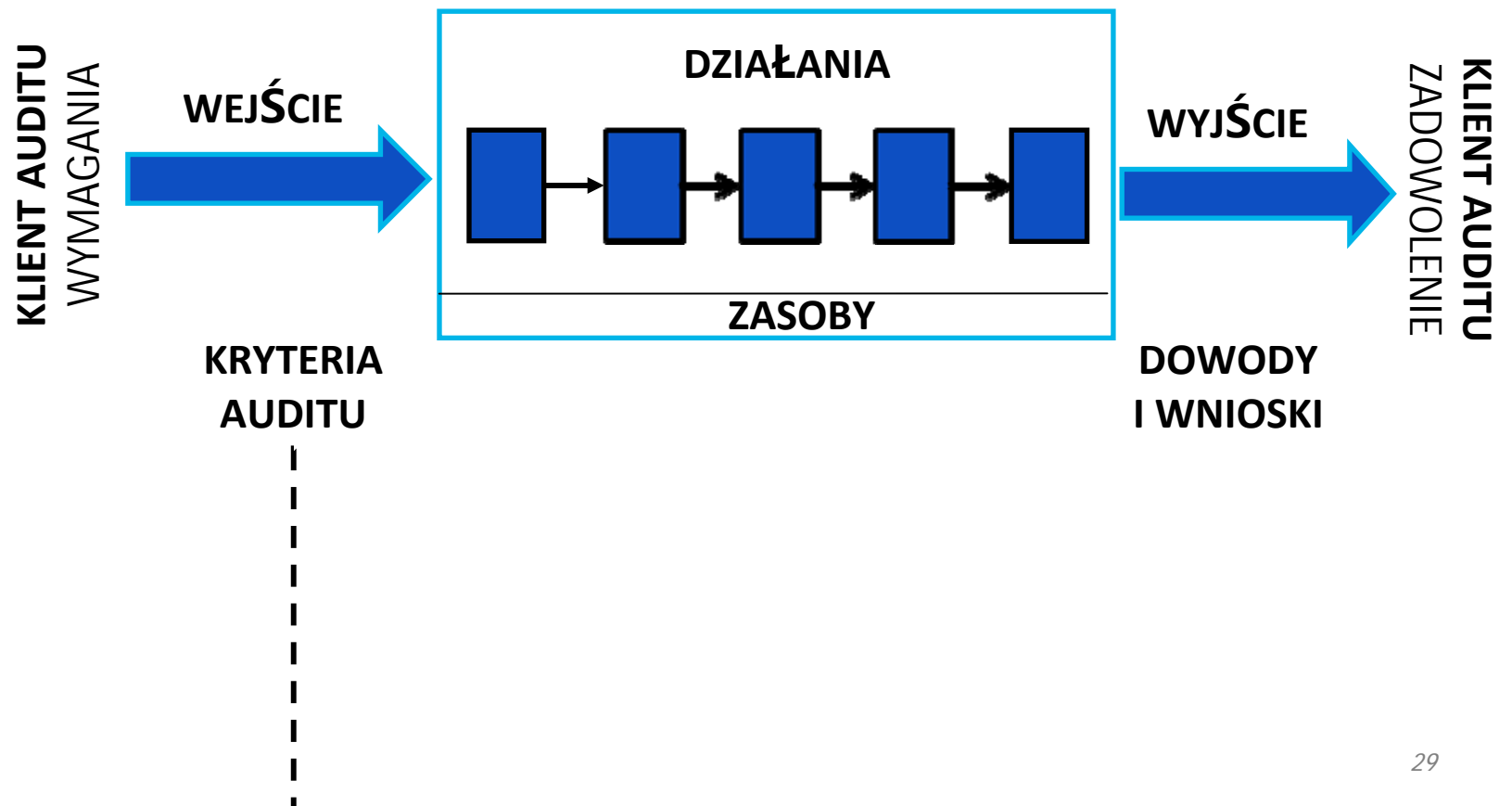
ZAKRES AUDITU

Należy ustalić zakres i szczegółowość auditu:

- obszar ;
- dział ;
- proces;
- osoby ;



PROCES AUDITU



ETAPY PROCESU AUDITU WEWNĘTRZNEGO

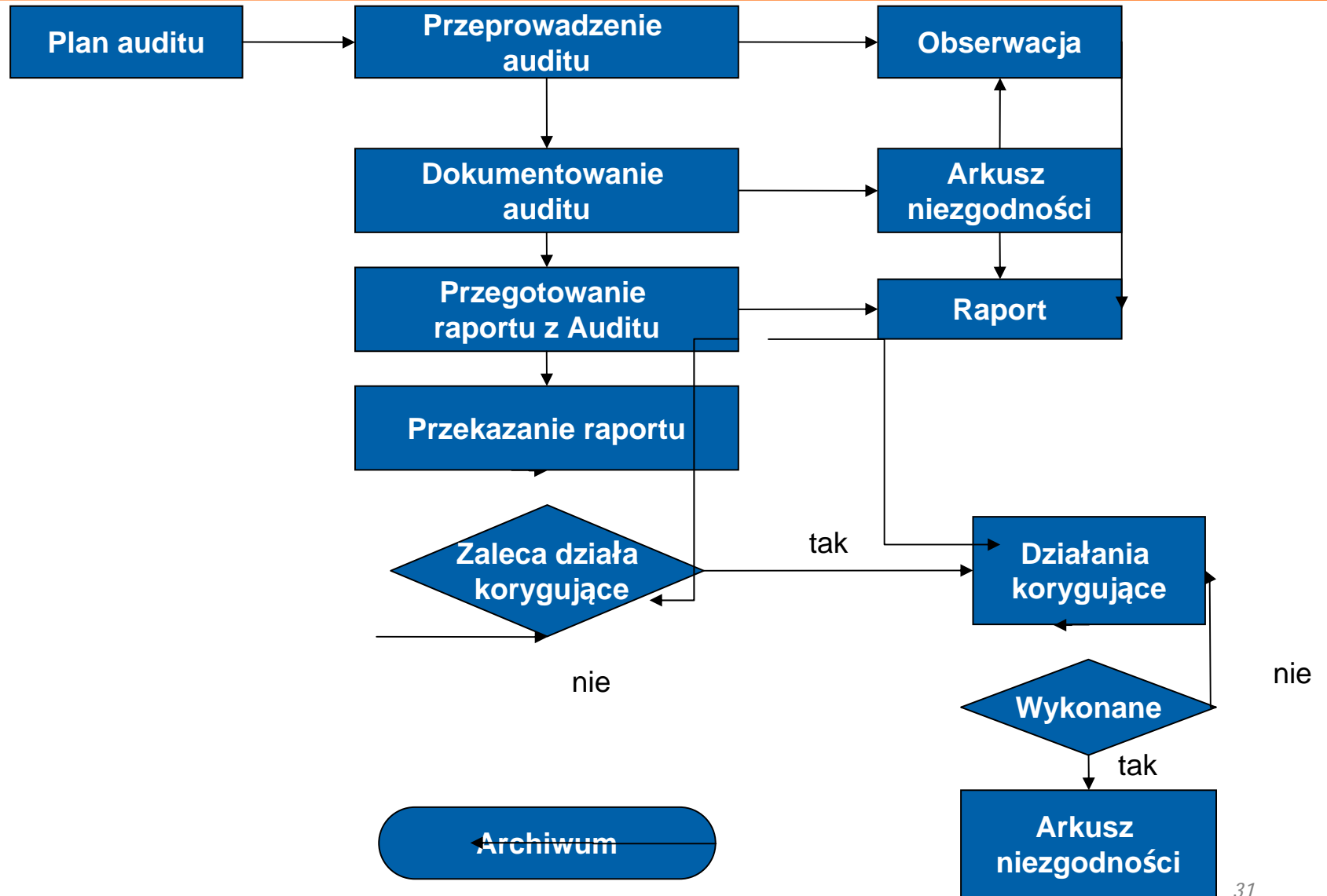
1. Audit

- Rozpoczęcie auditu
- Przygotowanie
- Wykonanie
- Sporządzenie i przekazanie raportu

2. Działania poauditowe

- Korekcja
- Działania korygujące
- Monitorowanie skuteczności działań





PRZYGOTOWANIE AUDITU

- Ocena dokumentów;
- Przygotowanie planu auditu;
- Lista pytań kontrolnych;
- Spotkanie zespołu auditorów;



PRZYGOTOWANIE AUDYTU

- Określenie potrzebnego czasu
- Dobór członków zespołu audytującego
- Kontakt z auditowanym - uzgodnienie terminów
- Opracowanie programu
- Wprowadzenie dla członków zespołu
- Opracowanie list kontrolnych

Liczba zatrudnionych	Czas trwania audytu (liczba dni)
1-5	1
6-9	1,5
10-19	2
20-29	2,5
30-59	4,5
60-99	5
100-249	6



PLAN AUDITU

- zaaprobowany przez klienta i podany do wiadomości zespołowi i audytowanemu,
- elastyczny, aby w trakcie auditu można było w wyniku zebranych informacji położyć nacisk na kwestie inne niż planowano,
- umożliwiający efektywne wykorzystanie środków.



PLAN AUDITU

Zawiera:

- cele i zakres auditu,
- identyfikację osób bezpośrednio odpowiedzialnych za dziedziny związane z celami i zakresem auditu,
- identyfikację członków zespołu auditującego,
- język w jakim będzie przeprowadzany audit,
- datę i miejsce wykonania auditu,
- identyfikację komórek organizacyjnych objętych auditem,
- czas rozpoczęcia i trwania każdej czynności podczas auditu,
- harmonogram spotkań z kierownictwem,
- wymagania dotyczące poufności,
- rozdzielnik raportu z auditu i przewidywana data raportu.



PRZEGLĄD DOKUMENTACJI

- Zapoznanie się z daną organizacją/obszarem/procesem
- Analiza struktury organizacyjnej (działy, osoby)
- Określenie czasu potrzebne do przeprowadzenia auditu
- Wstępna weryfikacja zgodności systemu z normą



PRZEGLĄD DOKUMENTACJI

- Należy zapoznać się przed rozpoczęciem audytu w następujących kwestiach
- Polityką jakości
- Księgą Jakości
- Procedury i instrukcje
- Wnioski z poprzednich auditów
- Wyroby niezgodne z wymaganiami

Przegląd dokumentacji



Lista Kontrolna



LISTA KONTROLNA

Tzw. checklista jest narzędziem ułatwiającym prowadzenie auditu.

Lista wraz z uwagami audytora może stanowić podstawę do stworzenia raportu, lub nawet przy odpowiedniej budowie być raportem końcowym z auditu.

Lista może mieć formę:

- „Check listy”
- Określonych zagadnień
- Określonych obszarów



LISTA KONTROLNA

- Przypomina o celach auditu
- Stanowi dowód planowania auditu
- Pomaga zarządzać czasem i ciągłością auditu
- Ogranicza ryzyko nieobiektywnych ocen
- Ogranicza ilość pracy w trakcie auditu



LISTA KONTROLNA

Zalety

- Tworząc listę kontrolną
- Zapewniania jednolitość podejścia
- Wspiera nas kiedy nie znamy obszaru auditowanego
- Pomaga w utrzymaniu porządku w notatkach
- Ułatwia gospodarowanie czasem
- Jasno trzymanie się celu auditu

Wady

- Ograniczenie się do pytań na liście
- „Odznaczanie pytań”



SPOTKANIE OTWIERAJĄCE

Spotkanie otwierające należy traktować jako spotkanie robocze, powinno być krótkie i nieoficjalne. Spotkanie otwierające powinno obejmować następujące elementy:

- przywitanie i przedstawienie zespołu ds. Jakości,
- przypomnienie celu i zakresu,
- omówienie planu auditu i potwierdzenie porządku dziennego;
- ustalenie przewodników i potwierdzenie dostępności osób.
- sprawy organizacyjne,
- metody dokumentowania,
- ograniczenia.



NIEZGODNOŚĆ

Niespełnienie wymagań w odniesieni do kryteriów auditu;

KRYTERIA AUDITU

Zbiór polityk, procedur lub wymagań stosowanych jako odniesienie.

Mogą to być:

- Normy;
- Księga jakości/lub procedurach;
- Procedurach technicznych;
- Instrukcjach i innych dokumentach roboczych;
- Przepisach prawnych;
- Umowa z klientach.



NIEZGODNOŚĆ

- przypadkowa
- systematyczna

Auditor nie może:

- wyciągać pochopnych wniosków na podstawie pojedynczych przypadków;
- wnosić dodatkowych osobistych wymagań;
- wątpliwości działają na korzyść auditowanego;



NIEZGODNOŚĆ

Wykrytą niezgodność należy jak najlepiej udokumentować:

- Co wykryto?
- Gdzie wykryto?
- Na jakiej podstawie?
- Jakie są dowody?

Następnie auditor musi:

- Odnieść niezgodności do wymagań zawartych w normie / księdze / procedurze / instrukcji...
- Klasyfikować niezgodności
- Zastosować właściwą terminologię



ĆWICZENIE NR. 7



DOWÓD Z AUDITU

Źródła obiektywnych dowodów to:

- oświadczenie ustne
- zapisy (karty kontroli)
- spostrzeżenia
- dokumenty

Duże

czyli takie niezgodności, których występowanie może mieć wpływ na funkcjonowanie audytowanego systemu jakości. Niezgodności duże to np.:

- brak systemu lub jego części;
- niezgodność systemu z normą mogąca mieć wpływ na powstanie wad wyrobu;
- kilka niezgodności małych, których suma może sugerować nieprawidłowość funkcjonowania systemu;



DOWÓD Z AUDYTU

Małe

odosobnione nieprzestrzeganie procedury lub wymagania normy, które nie powoduje bezpośredniego ryzyka dla audytowanego systemu jakości.

Obserwacja/Spostrzeżenie

nieścisłość wynikająca np. przypuszczeń audytora (coś jest nie tak lub brak jest dostatecznych dowodów)

Każda z niezgodności, obserwacja powinna inicjować działanie korekcyjne, prowadzące do jej usunięcia i poprawy funkcjonowania systemu.



POWSTAWANIE NIEZGODNOŚCI

- brak zrozumienia zasad
- brak zaangażowania i efektywnej Polityki
- brak koniecznych środków dla zapewnienia możliwości
- efektywnego wdrożenia systemu zarządzania
- istnienie nawyków i praktyk nie zawsze uczciwych, ale tolerowanych przez organizację, ponieważ:

„wszyscy w naszym fachu tak robią”



ĆWICZENIE NR. 8



AUDITOWANIE

Źródła dowodów:

- rozmowy z zatrudnionymi i innymi osobami
- obserwacje działań oraz warunków otoczenia i środowiska pracy
- dokumenty takie, jak polityka, cele, plany, procedury, instrukcje, licencje i pozwolenia, specyfikacje, rysunki, umowy i zamówienia
- zapisy z kontroli, sprawozdania ze spotkań, raporty z auditu, zapisy z programów monitorowania i wyniki pomiarów
- zapisy z informacji zwrotnych od klienta i innych informacji od stron zewnętrznych oraz ocena dostawców
- bazy danych komputerowych i strony internetowe



AUDITOWANIE

Zachowanie podczas auditu:

- Wejść na obszar auditowany
- Wprowadzenie, informacje od przewodnika
- Wyjaśnienie, co chcesz zobaczyć
- Przeprowadzenie badania, obserwacji
- Widząc niezrozumienie auditowanego - wytłumaczyć
- Brak problemu? Idź dalej
- Nie przeciągaj, nie szukaj dziury w całym
- W podsumowaniu poinformować auditowanego o poczynionych spostrzeżeniach i niezgodnościach
- Pożegnanie i wyjście



AUDITOWANIE

Zachowanie podczas auditu:

- pytać
- słuchać
- sprawdzać, weryfikować
- patrzeć, obserwować
- notować, sporządzać zapisy
- rozstrzygać o niezgodnościach
- formułować stwierdzenia o niezgodnościach



AUDITOWANIE

Najlepszymi „przyjaciółmi” audytora są:

- Proszę mi powiedzieć....
- Kto?
- Co?
- Gdzie?
- Jak?
- Dlaczego?
- Kiedy?
- Proszę pokazać...



Nie należy zadać pytań, które nie dotyczą danego obszaru, pytań retorycznych, lub zbyt wielu pytań zamkniętych.

AUDITOWANIE

Istota dobrze postawionych pytań:

- Pobudzają do przemyśleń
- Potwierdzają stan faktyczny
- Wykazują braki
- Zwracają uwagę na możliwości usprawnień
- Zwiększają aktywność własną
- Przyjmowane są jako szansa, a nie jako zagrożenie
- Poszerzają zakres doświadczeń praktycznych pytającego



AUDITOWANIE

Odstępstwo od planu auditu:

Lista kontrolna jest Twoim sługą, nie panem,

Pojawienie się potencjalnych „tropów” auditu,

Lider zespołu podejmuje decyzje:

- zignorować,
- zapisać do późniejszego wykorzystania,
- natychmiast „iść za ciosem”,

Próbka może być tendencyjna,

Może pojawić się presja czasu,

Może wystąpić potrzeba zmiany planu,

Może wpłynąć na poczynione przez auditowanego przygotowania.



AUDITOWANIE

Wypowiedzi auditowanych:

Auditor powinien dać możliwość wypowiedzenia się auditowanemu.
(im więcej mówi auditowany (na temat!) tym więcej będzie wiedział auditor, tym większa też szansa, że powie to co chciałby ukryć przed auditorem).

Auditor nie powinien przerywać auditowanemu odpowiedzi, chyba że mówi nie na temat.

Auditor powinien reagować na to co mówi auditowany.
(np. „rozumiem”, „tak”, przytakiwanie głową)

Auditor powinien starać się zreasumować sens wypowiedzi rozmówcy dla ustalenia wniosków.
(ma to zwłaszcza znaczenie przy dłuższych wypowiedziach auditowanego czy w przypadku niejasności).



AUDITOWANIE

Notatki:

- należy prowadzić na bieżąco
- najlepiej prowadzić je na kolejnych stronach listy pytań,
- powinny być maksymalnie zwięzłe i konkretne (liczby, dane, fakty)



AUDITOWANIE

Notatki powinny uwzględniać:

- nazwisko i stanowisko rozmówcy
- oświadczenie rozmówcy
- numer i wydanie dokumentu, numer zapisu (protokołu, raportu itp.)
- oznaczenie lub numer:
 - partii materiału
 - przyrządu pomiarowego
 - maszyny, urządzenia
 - detalu, części wyrobu
- wielkość próby
- położenie (dział, komórka organizacyjna, stanowisko pracy)
- czas i miejsce badań auditowych
- warunki otoczenia



AUDITOWANIE

Reakcje auditowanego

Podczas prowadzenia auditu możemy spotkać się z różnymi zachowaniami z strony auditowane mające na celu umyślnie lub nieumyślnie zakłócić przebieg auditu:

- Odwracanie uwagi
- Kwestionowanie ustaleń
- Przedłużanie czasu
- Zwracanie się o poradę
- Podsuwanie informacji

Należy mieć na uwadze nasz główny cel jakim jest przeprowadzenie auditu, zachować cierpliwość, grzeczność i stateczność.



AUDITOWANIE

Zachowania niewerbalne audytora:

- - ciało skierowane ku rozmówcy
 - kontakt wzrokowy
 - unikać tworzenia barier rąk lub nóg
 - dawać do zrozumienia, że uważnie się słucha
 - wyważona, stonowana gestykulacja
 - unikać gestów dłoni wokół głowy
 - unikać dominujących, agresywnych gestów
 - nie bawić się nerwowo długopisem, guzikiem itp.
 - życzliwość i uśmiech



PROWADZENIE AUDITU:

- uznać różnice między pracownikami (komunikatywność, wiedza, stosunki w pracy)
- zadawać odpowiednie pytania (pytania otwarte: kto, co, kiedy, gdzie, dlaczego, jak, ile, proszę pokazać)
- zadawanie pytań zrozumiałych (jednoznacznych)
- zachować logiczny porządek
- dać czas na sformowanie odpowiedzi
- starannie wysłuchać odpowiedzi
- zachować bezstronność
- bycia aroganckim
- bycia nieuprzejmym
- okazywania niecierpliwości
- protekcjonalizmu
- zadawania zbyt wielu pytań
- kwestionowania wypowiedzi
- krytykowania
- obwiniania rozmówcy
- wywoływania atmosfery nerwowości
- kłótni



AUDITOWANIE

Należy unikać słowa, które są niejasne, nie dają odpowiedzi wprost, nie przekazują zakresu problemu:

- Trochę...
- Czasami...
- Wydaje mi się...
- Słabe...
- Niebezpieczne...
- Kryminalne...
- Super...
- Brakujące...



Audytór musi być pewny, że zostały udokumentowane kompletnie i obiektywne dowody zgodności i niezgodności.

BŁĘDY AUDITORA

- Brak planu auditu (koncepcji na audit)
- Nietrzymanie dyscypliny czasowej
- Nadmierna gadatliwość lub agresywność
- Usprawiedliwianie auditowanych
- Nie wymaganie dokumentów, zapisów, dowodów na potwierdzenie odpowiedzi auditowanego
- Uznawanie za dokument lub zapis nie podpisanych kartek
- Zadawanie pytań niejasnych lub nie związanych z tematem auditu
- Prowadzenie doradztwa jak usunąć niezgodności
- Zbyt ogólne zapisy z auditu nie pozwalające na podjęcie działań korygujących



BŁĘDY AUDITOWANYCH

- Zbyt długie szukanie dokumentów i zapisów związanych z przedmiotem auditu lub ich brak.
- Przedstawianie nie podpisanych dokumentów i zapisów.
- Przesadne chwalenie się lub opisywanie swojej działalności.
- Odpowiedzi nie na temat lub dwuznaczne.
- Utrudnianie auditu przez załatwianie spraw bieżących.
- Udowadnianie (czasem nawet na dokumentach) auditorowi, że są niezgodności, podczas gdy ich nie ma.
- Nieznajomość Polityki jakości i elementarnych zasad zarządzania



Auditor musi być pewny, że zostały udokumentowane kompletnie i obiektywne dowody zgodności i niezgodności.

Jeżeli nie jesteś pewny co do swojej oceny pamiętaj że wszelkie wątpliwości działają na korzyść audytowanego.



ŁUDZKIE ASPEKTY AUDITOWANIA

Co jeśli auditor nie ma racji?

Jeżeli się okaże się, że auditor popełnił błąd, należy...

- Przyznać się do tego
- Przeprzić
- Nauczyć się czegoś na błędzie
- Kontynuować



AUDIT SYSTEMU ZINTEGROWANEGO

Korzyści wynikające z auditowania systemów zintegrowanych:

- Mniej zakłóceń rutynowej pracy organizacji
- Mniej czasu poświęcanego na spotkania związane z auditami
- Określenie najlepszych zasad, które dotyczą całości funkcjonowania przedsiębiorstwa
- Kompletnie (całościowe) spojrzenie na system
- Pełniejsze rozpoznanie niezgodności i obserwacji
- Jednolity cykl postępowania z działaniami korygującymi
- Niższe koszty
- Podejmowanie skutecznych decyzji ekonomicznych



AUDIT SYSTEMU ZINTEGROWANEGO

Trudności w auditowaniu systemów zintegrowanych:

- Powtarzanie się wymagań
- Zagrożenie mniejszą dogłębnością auditu
- Trudność zorganizowania auditu
- Większe zaangażowanie zasobów w jednym czasie
- Większe (jednorazowe) wymagania czasowe
- Większe wymagania względem audytora wiodącego



RAPORT AUDITU

Z każdego auditu sporządzany jest raport przez audytora lub zespół audytorów dokumentujący spostrzeżenia, obserwacje, niezgodności.

Raport powinien zawierać informacje:

- Skład zespołu audytorów;
- Data przeprowadzenia auditu;
- Cel i zakres auditu;
- Obszary auditowane;
- Opis niezgodności i obserwacji;
- Data sporządzenia raportu;
- Podpisy audytorów;
- Wnioski z auditu;
- Załączniki (karty niezgodności, zdjęcia);



SPOTKANIE ZAMYKAJĄCE

Spotkanie zamykające:

- przedstawienie ustaleń oraz wniosków z auditu w taki sposób, aby były zrozumiałe i potwierdzone przez auditowanego,
- uzgodnienie terminu przedstawienia planu działań korygujących,
- w małej organizacji, może polegać na zakomunikowaniu ustaleń i wniosków z auditu,
- w dużej – mieć charakter formalny (notatka, zapisy obecności).



SPOTKANIE ZAMYKAJĄCE

Uczestnikami spotkania powinni być: auditowany, klient auditu i inne strony.

Spotkanie prowadzi Auditor wiodący, który informuje auditowanego o sytuacjach napotkanych w trakcie auditu.

Wszelkie rozbieżne opinie powinny zostać przedyskutowane i jeśli to możliwe, rozwiązane (w przypadku braku rozwiązania zapisanie opinii).

Jeżeli określono w celach auditu, przedstawione są zalecenia w zakresie doskonalenia.



ĆWICZENIE NR. 9



SKUTECZNOŚĆ AUDITU



Auditor wewnętrzny Systemu
Zarządzania Środowiskowego

17 – 18.09.2012 Szczecin

INCERT

ul. Kolumba 88/89 pokój 119;

70 - 035 Szczecin Tel./fax: (091) 4694 553;

e-mail: biuro@incert.pl



DZIĘKUJEMY!