

Audit

dr inż. Mariusz Giemza

Katedra Zarządzania Jakością
Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie
e-mail: mariusz.giemza@uek.krakow.pl

1

Audit

AUDIT jest to

systematyczny, niezależny i udokumentowany
proces uzyskiwania dowodów z auditu
oraz jego obiektywnej oceny
w celu określenia
stopnia spełnienia kryteriów auditu.

4

Audit

Audit stanowi istotny składnik systemu zarządzania. Jest to procedura, która spełnia wymagane warunki oceny systemu zarządzania jakością (lub innego systemu zarządzania) zgodnie z wymaganiami aktualnej wersji normy ISO 9001 (lub innego systemu zarządzania).

2

Audit

Dowód obiektywny są to dane potwierdzające istnienie lub prawdziwość czegoś.

Dowód obiektywny można uzyskać poprzez obserwację, pomiar, badania lub innymi środkami.

Dowód z auditu są to zapisy, stwierdzenia z faktu lub inne informacje, które są istotne dla kryteriów auditu i weryfikowalne.

5

Audit

Termin Quality Audit zamieszczony został w 1972 roku w Słowniku EOQC (European Organization for Quality Control), obecnie EOQ (European Organization for Quality) w jego trzecim wydaniu. W kolejnych wydaniach Słownika EOQC zamieszczano takie określenia jak:

- gromadzenie informacji o jakości,
- sygnalizowanie o jakości,
- przegląd systemu jakości,
- analiza jakości.

3

Audit

Kryteria auditu są to zestaw wymagań używanych jako odniesienie, do którego porównuje się dowody obiektywne.

Kryteriami auditu są wymagania właściwej normy.

Wymagania mogą obejmować polityki, procedury, instrukcje pracy, wymagania prawne, kontraktowe itp.

6

Audit

PN ISO 19011:2018 Wytocznice dotyczące auditowania systemów zarządzania - jest to norma, w której zamieszczono wymagania audytowe systemów zarządzania oraz ukazano schemat na ich audytowanie.

Norma ta jest dla audytorów kompletnym narzędziem do audytu systemów zarządzania.

7

Audit

Kontrola jakości to operacyjne techniki i działania prowadzone dla spełnienia wymagań jakościowych. Obejmuje ona techniki operacyjne i działania ukierunkowane zarówno na nadzorowanie procesu, jak i na eliminowanie przyczyn niewłaściwego postępowania w poszczególnych etapach lub elementach systemu jakości.

10

Audit

Audit nie jest i nie może być mylony czy też utożsamiany z kontrolą.

Kontrola lub sprawdzenie ma na celu akceptację bądź odrzucenie wyrobu, usługi lub procesu. Audit to proces przeprowadzany dla określenia skuteczności i adekwatności systemu.

W procesie tym mogą być wykorzystane narzędzia używane w kontroli, by sprawdzić czy sposób podejmowania decyzji o odrzuceniu lub akceptacji wyrobu funkcjonuje prawidłowo.

8

Audit

Audit systemu jakości natomiast służy pomiarowi skuteczności czyli ocenie zdolności systemu. Ma on także cel edukacyjny.

Przeprowadzając audit należy z całą konsekwencją wykonywać tylko to, co zostało ustalone w przedmiocie auditu i kierować się normami w tym względzie ustanowionymi.

11

Audit

Wniosek z auditu stanowi formę podsumowania przez zespół audytujący wyniku całego auditu w kontekście założonych celów.

W przypadku auditu certyfikacyjnego wiąże się on z decyzją o formalnym potwierdzeniu lub niepotwierdzeniu zgodności z wymaganiami zawartymi w odpowiednim dokumencie normatywnym (np. ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 22000, ISO 13485).

9

Audit

Rodzaje auditów:

Przedmiotem auditu mogą być elementy systemu. W związku z tym wyróżnia się kilka rodzajów auditu:

- audit wyrobu,
- audit procesu,
- audit usługi,
- audit systemu zarządzania.

12

Audit

Audit systemu zarządzania polega na ocenie czy w organizacji udokumentowano i wdrożono system zgodny z odpowiednimi wymaganiami a także czy zapewnia on osiągnięcie celów.

Przedsięwzięcia te mają na celu stwierdzenie czy podjęte działania stanowią gwarancję osiągnięcia zamierzonych i przyjętych celów, czy w sposób właściwy zarządza się wszystkimi obszarami działalności organizacji, które mają wpływ na cele.

13

Audit

Audit wewnętrzny, zwany auditem pierwszej strony, przeprowadzany jest przez pracowników organizacji lub na jej zlecenie i mogą stanowić podstawę wydania przez nią deklaracji własnej zgodności.

Audit wewnętrzny koncentruje się przede wszystkim na szukaniu szans i zagrożeń dla organizacji. **Głównym celem auditu wewnętrznego jest poszukiwanie niezgodności.**

Audit „**u nas przez nas**”.

16

Audit

Audit połączony jest to audit dwóch lub więcej systemów zarządzania przeprowadzany jednocześnie u jednego auditowanego.

Audit wspólny jest to audit przeprowadzany u jednego auditowanego przez dwie lub więcej organizacje auditujących.

14

Audit

Audit wewnętrzny jest przeprowadzany w sposób bardziej elastyczny i mniej formalny w porównaniu z auditem zewnętrznym. Jednocześnie należy stwierdzić, że możliwość zastosowania większej elastyczności i mniej formalnego sposobu przeprowadzania auditu nie może być rozumiana jako akceptacja niższego poziomu przeprowadzania auditu.

Audit wewnętrzny koncentruje się przede wszystkim na szukaniu szans i zagrożeń dla organizacji.

17

Audit

Typy auditów

Biorąc pod uwagę charakter związku auditora z jednostką auditowaną wyróżnia się:

- audit wewnętrzny,
- audit zewnętrzny.

Audit zewnętrzny może być zlecony przez klienta lub jednostkę zajmującą się certyfikacją. Z tego punktu widzenia różni się:

- audit klientowski/dostawcy – audit drugiej strony,
- audit certyfikacyjny – audit trzeciej strony.

15

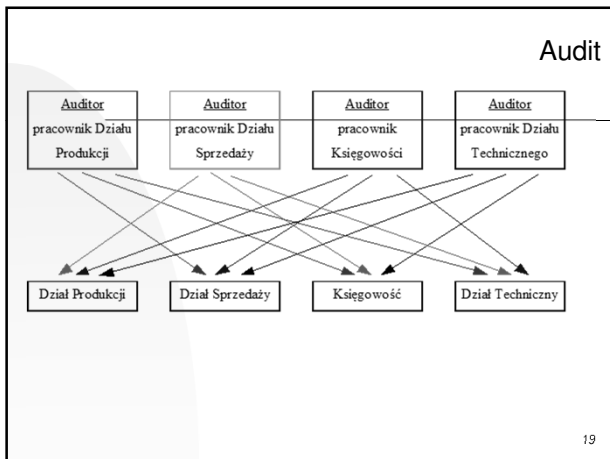
Audit

Cechą istotną auditu jest niezależność. Auditor w żaden sposób nie może być związany z auditowanym obszarem. Nie może być zależny od osoby i obszaru, które podlegają auditowi.

Jeżeli organizacja posiada np. Działy: Zakupów, Produkcji, Marketingu, Sprzedaży to pracownik z Produkcji może auditować Marketing, Zakupy czy Sprzedaż, ale nie może Działu Produkcji.

Nie jest się sędzią we własnej sprawie

18



Audit

Audit drugiej strony zwiększa zaufanie do swoich dostawców czy podwykonawców. Przedsiębiorstwo sprawdza, czy środki zapewnienia jakości zapisane w księdze jakości dostawcy oraz ich realizacja wystarczą do spełnienia własnych wymagań jakościowych.

Mniejszym przedmiotem zainteresowania cieszy się skuteczna ocena całego systemu

22

Audit

Czasami występuje problem wzajemnych relacji pomiędzy auditorem, a auditowanym.

Jeżeli te dwie osoby zajmują różne miejsca w hierarchii organizacji, to podczas auditu może dochodzić do niepożądanych spięć.

W przypadku, gdy auditor jest pracownikiem niższego szczebla, a auditowany zajmuje stanowisko kierownicze, to auditowany stara się zdystansować takiego pracownika.

20

Audit

Audit certyfikacyjny - trzeciej strony to badanie wykonane przez niezależną jednostkę w celu uzyskania uznanego certyfikatu zgodności. Wniosek o przeprowadzenie auditu zgłoszony jest przez przedsiębiorstwo, które pragnie ugruntować swoją pozycję na rynku poprzez uzyskanie certyfikatu.

Postępowanie certyfikacyjne odbywa się przed upoważnioną, niezależną jednostką certyfikacyjną. Jest ono odpłatne.

Audit „u nas przez nich”.

23

Audit

Audit drugiej strony (dostawcy, klientowski) przeprowadzany jest przez strony zainteresowane działalnością organizacji i utrzymujące z nią zwykle stosunki handlowe, np. przez klientów lub na ich zlecenie.

Celem auditu drugiej strony jest przede wszystkim:

- dokonanie oceny zdolności jakościowej dostawcy,
- okresowa ocena zdolności dostawcy na podstawie zawartej umowy,
- sprawdzenie powodów wystąpienia wahań jakości w dostarczanych wyrobach.

Audit „u nich przez nas”

21

Metody auditu wg PN-EN ISO 19011:2018

Zakres zaangażowania pomiędzy auditorem i auditowanym	Lokalizacja audytora	
	Na miejscu	Zdalna
Interakcja osobowa	Przeprowadzanie rozmów. Wypełnianie list kontrolnych i kwestionariuszy z udziałem auditowanego. Przeprowadzanie przeglądu dokumentów z udziałem auditowanego. Pobieranie próbek.	Za pomocą interaktywnych środków komunikacji: - przeprowadzanie rozmów; - obserwowanie pracy ze zdalnym przewodnikiem; - wypełnianie list kontrolnych i kwestionariuszy; - przeprowadzanie przeglądu dokumentów z udziałem auditowanego.

24

Metody auditu wg PN-EN ISO 19011:2018

Zakres zaangażowania pomiędzy audytorem a audytowanym	Lokalizacja audytora	
	Na miejscu	Zdalna
Brak interakcji osobowej	Przeprowadzanie przeglądu dokumentów (np. zapisów, analizy danych) Obserwacja wykonywanej pracy Przeprowadzanie wizyty na miejscu Wypełnianie list kontrolnych Pobieranie próbek (np. wyrobów)	Przeprowadzanie przeglądu dokumentacji (np. zapisów, analizy danych) Obserwacja wykonywanej pracy z wykorzystaniem środków nadzoru, z uwzględnieniem wymagań socjalnych, prawnych i regulacyjnych Analizowanie danych

25

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

Zasady auditowania

Przestrzeganie zasad jest warunkiem koniecznym do zapewnienia, że wnioski z auditu są właściwe i wystarczające oraz do umożliwienia audytorem, pracującym niezależnie od siebie, dochodzenia do podobnych wniosków w podobnych okolicznościach.

28

Raport z auditu

Auditor wiodący jest odpowiedzialny za przygotowanie i treść raportu z auditu.

Raport z auditu powinien zawierać kompletne, dokładne, zwięzłe i jasne zapisy z auditu oraz obejmował lub powoływał się na:

- cele auditu,
- zakres auditu, w szczególności identyfikację audytowanych jednostek organizacyjnych i funkcjonalnych lub audytowanych procesów oraz czas trwania,

26

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

- 1) **uczciwość** (integrity) rozumiana jako podstawa profesjonalizmu,
- 2) **rzetelne przedstawianie wyników** (fair presentation) rozumiane jako obowiązek przedstawiania spraw dokładnie i zgodnie z prawdą,
- 3) **należyta staranność zawodowa** (due professional care) rozumiana jako pracowitość i rozsądek w auditowaniu,
- 4) **poufność** (confidentiality) rozumiana jako bezpieczeństwo informacji,

29

Raport z auditu

- identyfikację klienta auditu,
- identyfikację audytora wiodącego i członków zespołu auditującego,
- daty i lokalizacje prowadzenia działań auditowych na miejscu,
- kryteria auditu,
- ustalenia z auditu,
- wnioski z auditu.

27

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

- 4) **niezależność** (independence) rozumiana jako podstawa bezstronności auditu oraz obiektywności wniosków z auditu,
- 5) **podejście oparte na dowodach** (evidence-based approach) rozumiane jako racjonalna metoda uzyskiwania wiarygodnych i odtwarzalnych wniosków z auditu w systematycznym procesie auditu.
- 6) **podejście oparte na ryzyku** (risk-based approach) należy uwzględniać na każdym etapie auditu.

30

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

Kompetencje i ocena auditorów

Zaufanie do procesu auditu i jego wiarygodność zależą od kompetencji osób przeprowadzających audit. Kompetencje są oparte na wykazaniu:

- cech osobowości auditora,
- zdolności do zastosowania wiedzy i umiejętności, uzyskanych, poprzez wykształcenie, doświadczenie w pracy, szkolenie auditorskie oraz doświadczenie w auditowaniu.

31

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

- **samodzielnym**, tj. zdolnym do działania i funkcjonowania niezależnie, a jednocześnie skutecznie współdziałając z innymi,
- **zdolnym do działania odpowiedzialnie i etycznie**, nawet jeżeli takie działanie nie zawsze będzie popularne i może czasami skutkować brakiem porozumienia lub konfrontacją,

34

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

Auditor ma być:

- **etycznym**, tj. prawym, prawdomównym, szczerym, uczciwym i rozważnym,
- **otwartym**, tj. chętnym do rozważenia alternatywnych pomysłów lub punktów widzenia,
- **dyplomatycznym**, tj. taktownym w postępowaniu z ludźmi,
- **spostrzegawczym**, tj. aktywnie obserwującym fizyczne warunki otoczenia i działania,

32

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

- **otwartym na doskonalenie**, tj. chętnym do wyciągania wniosków z sytuacji i starającym się o lepsze wyniki auditu,
- **wrażliwym kulturowo**, tj. przestrzegającym i szanującym kulturę auditowanego,
- **zdolnym do współpracy**, tj. skutecznie współpracującym z innymi, łącznie z członkami zespołu auditującego i personelem auditowanego.

35

Audit wg PN-EN ISO 19011:2018

- **percepcyjnym**, tj. świadomym sytuacji i zdolnym do jej zrozumienia,
- **elastycznym**, tj. zdolnym do łatwego przystosowania się do różnych sytuacji,
- **wytrwałym**, tj. ciągle ukierunkowanym na osiągnięcie celów,
- **zdecydowanym**, tj. zdolnym do wyciągania w porę wniosków logicznie uzasadnionych i opartych na analizie,

33

Przegląd zarządzania

Przegląd zarządzania jest zebraniem i podsumowaniem przez najwyższe kierownictwo informacji i analiz wykonanych na podstawie dokonanych pomiarów procesów. Dyskutowane są wówczas cele jakościowo, oraz aktualność i funkcjonowanie SZJ.

Najczęściej taki przegląd wykonuje się raz do roku, ale jego częstotliwość leży w gestii najwyższego kierownictwa. Przegląd zarządzania jest wymogiem normy ISO 9001.

36

Przeгляд zarządzania

Danymi wejściowymi do procesu jakim jest przegląd zarządzania powinny być informacje z przeprowadzonych auditów (wewnętrznych i zewnętrznych), informacje pochodzące od klientów, efekty działań korygujących i zapobiegawczych, wnioski dotyczące działań z poprzednich przeglądów zarządzania czy też sugestie i zalecenia związane z doskonaleniem Systemu Zarządzania Jakością.

37

Przeгляд zarządzania

Na podstawie tych informacji kierownictwo powinno określić decyzje i działania związane z doskonaleniem skuteczności systemu zarządzania jakością i jego procesów, doskonaleniem wyrobu w powiązaniu z wymaganiami klienta a także niezbędnymi zasobami do osiągnięcia zadowolenia klienta.

38