

СИСТЕМЫ  
МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА. АУДИТ

**ИСО 19011**

# ИСО 19011:2002

---

## **РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО АУДИТУ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И/ИЛИ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДОЙ**

# ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1. Содержит руководящие указания:
  - По принципам аудита
  - Управлению программами аудита
  - Проведению аудитов СМК и СУОС
  - Компетентности аудиторов, осуществляющих проведение этих аудитов.

# ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2. Предназначен для организаций, которым необходимо проводить внутренние и/или внешние аудиты СМК и/или СУОС или для управления программами аудита
3. Может применяться для других видов аудитов при условии определения четких требований к компетентности членов группы по аудиту.

# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

---

- **Аудит (проверка)** – систематический независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.
- **Критерии аудита** – совокупность политики, процедур или требований.
- **Свидетельства аудита** – записи, изложение фактов или другая информация, связанная с критериями аудита и которая может быть проверена.

# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

---

- **Наблюдения аудита** – результат оценки собранных свидетельств аудита на соответствие критериям аудита.
- **Аудитор** – лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита.
- **Группа по аудиту** – один или несколько аудиторов, проводящих аудит, при необходимости поддерживаемые техническими экспертами.

# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

---

- **Технический эксперт** – лицо, предоставляющее группе по аудиту свои знания или опыт по специальному вопросу.
- **Программа аудита** – совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных за конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.
- **План аудита** – описание деятельности и мероприятий по проведению аудита.

# ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

---

- **Область аудита** – содержание и границы аудита.
- **Компетентность** – проявленные личные качества и выраженная способность применять свои знания и навыки.



# ПРИНЦИПЫ ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТА

---

- НЕЗАВИСИМОСТЬ – основа для беспристрастности и объективности заключений по результатам аудита.
- ПОДХОД, ОСНОВАННЫЙ НА СВИДЕТЕЛЬСТВАХ – основание для достижения надежных и воспроизводимых заключений аудита в процессе систематического аудита.

# УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММОЙ АУДИТА

---

- В зависимости от размера, вида деятельности и сложности проверяемой организации программа аудита может включать один или более аудитов.
- Должен быть назначен ответственный за управление программой аудита, который:
  - Определяет, внедряет, контролирует, анализирует и совершенствует программу аудита
  - Определяет необходимость ресурсов и гарантирует их обеспечение.

# УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММОЙ АУДИТА

---

- При наличии в организации двух систем (СМК и СУОС) программа аудита может включать комплексный аудит
- При этом необходимо обратить внимание на разделение обязанностей и обеспечение дополнительными ресурсами.
- Группы по аудиту должны иметь дополнительную компетентность и иметь соответствующие процедуры.

# УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММОЙ АУДИТА

---

- A. Распределение полномочий по программе аудита
- B. Разработка программы аудита (цели и объем, ответственные, ресурсы, процедуры)
- C. Внедрение программы аудита (план-график аудитов, подбор аудиторов, формирование группы по аудиту, руководство работами по аудиту, ведение записей)
- D. Мониторинг и анализ программы аудита (мониторинг и анализ, определение потребностей в КД и ПД, определение возможностей для улучшения).

# УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММОЙ АУДИТА

---

- Цели программы аудита:
  - Обеспечение выполнения требований к сертификации СМК на соответствие стандарту;
  - Проверка соответствия требованиям контракта;
  - Получение и поддержание уверенности в возможностях поставщика;
  - Содействие улучшению СМ;
  - И т.д.

# УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММОЙ АУДИТА

---

- Объем программы аудита зависит:
  - От размера, вида деятельности, сложности структуры проверяемой организации;
  - Области, цели и продолжительности осуществляемого аудита;
  - Периодичности проводимых аудитов;
  - Количества. Важности, комплексности, степени сходства, месторасположения подразделений, подлежащих аудиту;
  - Результатов предыдущих аудитов;
  - Мнения заинтересованных сторон;
  - Существенных изменений в организации или ее деятельности.

# УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММОЙ АУДИТА

---

- Ответственность за программу аудита:
  - Возлагают на 1 или несколько лиц, имеющих общее представление о принципах аудита, необходимой компетентности аудиторов и применении методов аудита., обладающих навыками менеджмента, техническими и экономическими знаниями в той области деятельности, которая подвергается аудиту;
  - Ответственные должны определять цели и объем аудита, определять ответственность и процедуры, обеспечивать выполнение программы аудита, вести записи по программа аудита, осуществлять мониторинг, анализ и улучшение программ аудита.

# УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММОЙ АУДИТА

---

- Ресурсы для программы аудита зависят:
  - От имеющихся финансов для развития, внедрения, управления и улучшения деятельности по аудиту;
  - Методов проведения аудитов;
  - Процессов по достижению и поддержанию компетентности и улучшению деятельности аудиторов;
  - Наличию аудиторов и технических экспертов;
  - Объема программы аудита;
  - Времени на проезд, размещение и другие потребности для проведения аудита.



# УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММОЙ АУДИТА

---

- Процедуры программы аудита включают:
  - Планирование и составление планов-графиков аудитов;
  - Обеспечение компетентности аудиторов и руководителей групп по аудиту;
  - Комплектование соответствующих групп по аудиту и распределение функций и ответственности;
  - Проведение аудитов;
  - Выполнение действий по результатам аудита;
  - Ведение записей по программе аудита;
  - Мониторинг показателей эффективности программ аудита;
  - Отчетность перед высшим руководством по всей проделанной работе по программе аудита.

# УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММОЙ АУДИТА

---

- Реализация программы аудита включает:
  - Доведение программы аудита до участвующих сторон;
  - Координацию и календарное планирование аудитов;
  - Установление и поддержание процесса оценки аудиторов и их непрерывного профессионального совершенствования;
  - Формирование групп по аудиту;
  - Предоставление необходимых ресурсов группам по аудиту;
  - Проведение аудитов в соответствии с программой аудитов;
  - Управление записями по аудиту;
  - Анализ и утверждение отчетов по аудиту и их рассылка;
  - Действия по результатам аудита.

# УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММОЙ АУДИТА

---

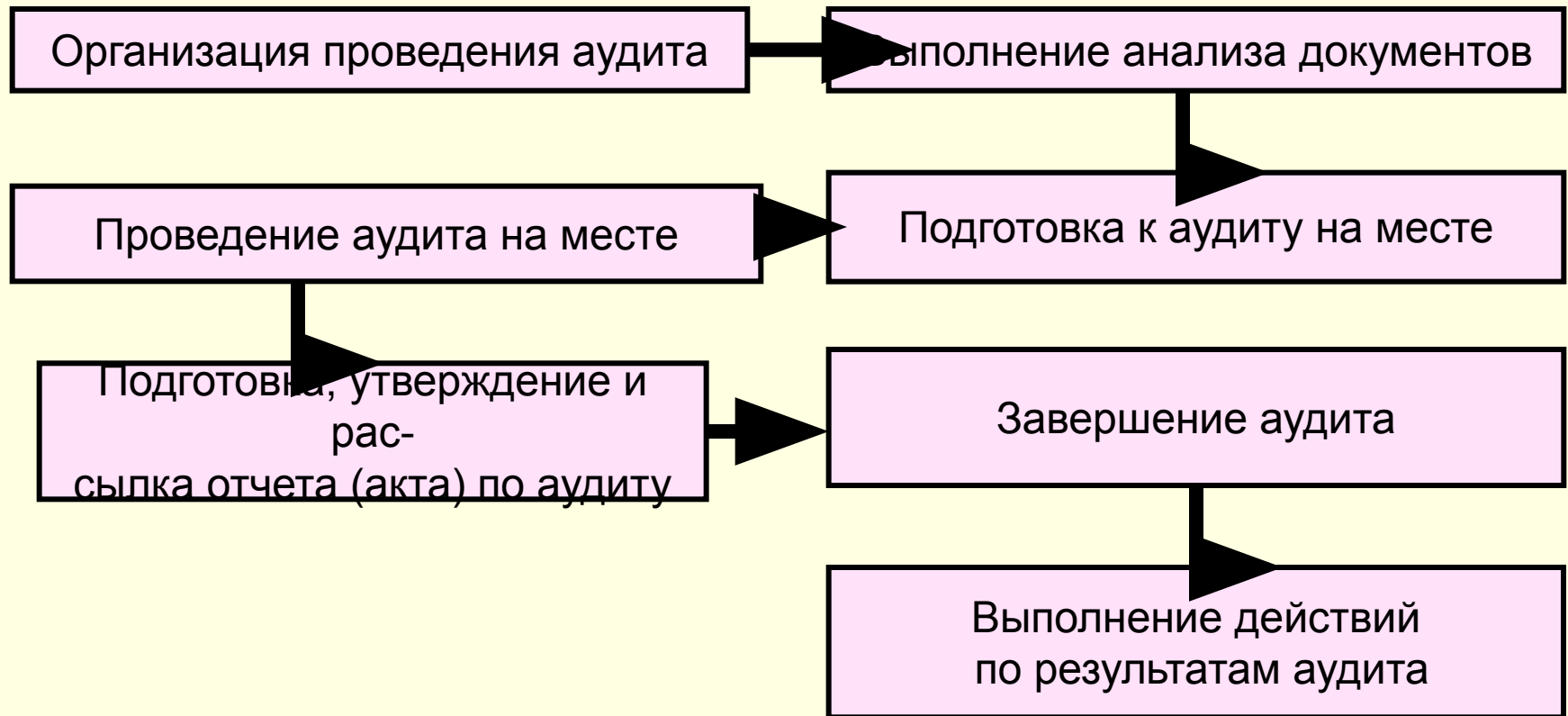
- Записи по программе аудита включают:
  - Записи, связанные с отдельными аудитами (планы, отчеты/акты по аудиту, отчеты по КД и ПД, отчеты о действиях по результатам аудита);
  - Результаты анализа программы аудита;
  - Записи о персонале, привлекаемом к аудиту (оценка компетентности аудитора и его деятельности, выбор группы по аудиту, поддержание и повышение компетентности).

# УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММОЙ АУДИТА

---

- Мониторинг и анализ программы аудита охватывают:
  - Результаты мониторинга и установленные тенденции;
  - Соответствие процедурам;
  - Выявление потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
  - Записи по программе аудита;
  - Альтернативные или новые методики в области аудита;
  - Согласованность действий групп по аудиту в аналогичных ситуациях.

# ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА



# ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА

---

- Аудит считается завершенным, если все процедуры, предусмотренные планом, выполнены, и утвержденный отчет (акт) по аудиту разослан.
- Документы, имеющие отношение к аудиту, следует хранить или уничтожить на основании соглашения между участвующими сторонами в соответствии с процедурами программы аудита и с законодательством.

# ПРОВЕДЕНИЕ АУДИТА

---

- Группа по аудиту не должна раскрывать содержания документов и другой информации, полученной во время аудита, без разрешения заказчика аудита.
- Если необходимо раскрыть содержание документов аудита, заказчик аудита и проверяемая организация должны быть своевременно проинформированы об этом.
- Действия по результатам аудита: это КД, ПД, действия по улучшению.

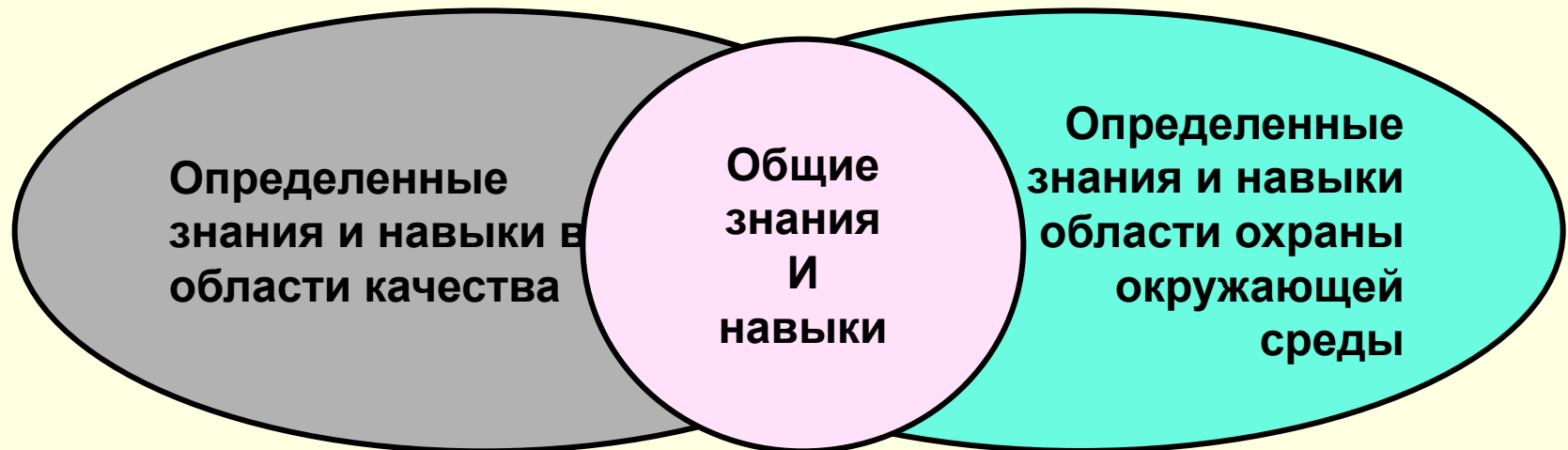
# КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ОЦЕНКА АУДИТОРОВ

---

- Доверие к аудиту зависит от компетентности аудиторов, которые должны продемонстрировать:
  - личные качества (порядочность, открытость, дипломатичность, наблюдательность, проницательность, гибкость, упорство, решительность, самостоятельность);
  - Способность применять знания и навыки, приобретенные во время учебы, работы, стажировки и опыта проведения аудита.



# КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ОЦЕНКА АУДИТОРОВ



Образование	производственный опыт	обучение аудитора	опыт в проведении
-------------	-----------------------	-------------------	-------------------

Личные качества

# КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ОЦЕНКА АУДИТОРОВ

---

- Начальное оценивание лиц, желающих стать аудиторами;
- Оценивание аудиторов, как части процесса формирования группы по аудиту;
- Постоянное оценивание характеристик аудиторов с целью идентификации потребностей, необходимых для поддержания и улучшения знаний и навыков.

# КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ОЦЕНКА АУДИТОРОВ

---

- Процесс оценки включает 4 основных этапа:
  1. Идентификация личных качеств, знаний и навыков соответствующих требованиям программы аудита
  2. Определение критериев оценки
  3. Выбор соответствующего метода оценки (анализ записей/документов, положительная и отрицательная обратная связь, собеседование, наблюдение, тестирование, анализ деятельности после аудита)
  4. Проведение оценки.

# ВЫВОДЫ

---

- Требования ИСО 19011 применимы для организации, внедряющей СМК, по двум аспектам:
  - ДП «Внутренние аудиты»
  - Внутренние аудиторы, требования к ним, оценка их деятельности.