



ИСО 19011

Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента

1. Область применения



- Стандарт содержит **руководящие указания** по проведению аудита систем менеджмента, также по оценке компетентности людей, вовлеченных в процесс аудита.

3. 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.

3. Термины и определения

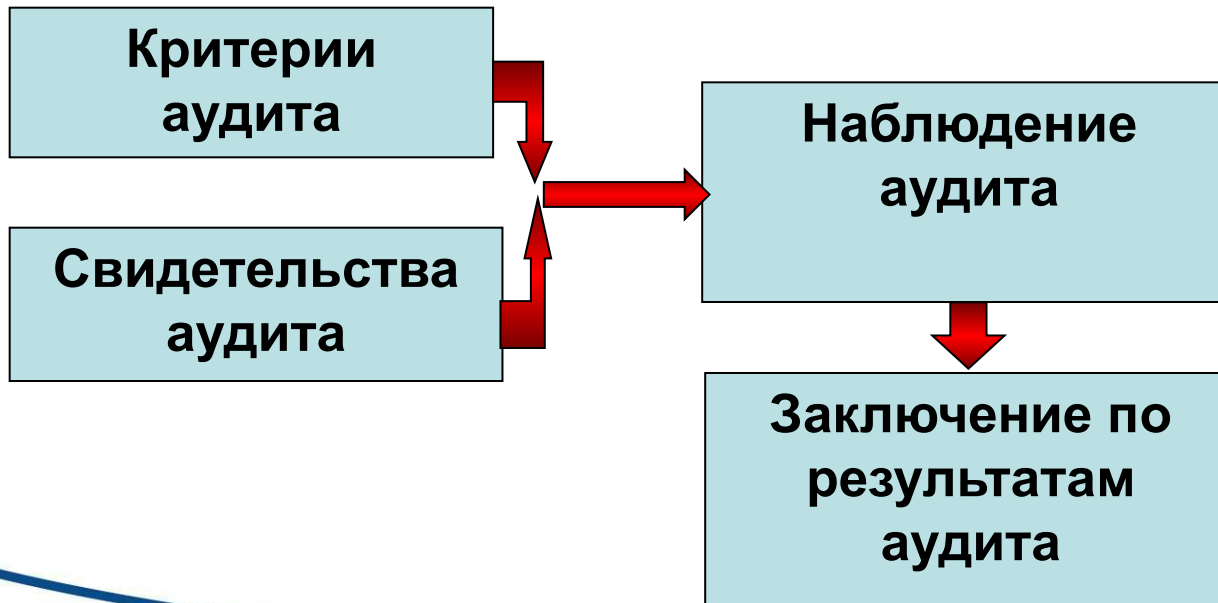


- **Критерии аудита** – совокупность политик, процедур или требований, на соответствие которым производится проверка.
- **Свидетельство аудита** – записи, изложение фактов или другая информация, которая связана с **критериями аудита** и может быть проверена (т.е. это информация собранная и проверенная в ходе аудита).
- **Наблюдения аудита** – результат оценки свидетельства аудита в соответствии с критериями аудита.

3. Термины и определения



- **Заключение по результатам аудита** – выходные данные аудита, предоставленные аудиторской группой после рассмотрения **целей аудита** и всех **наблюдений аудита**.



3. Термины и определения



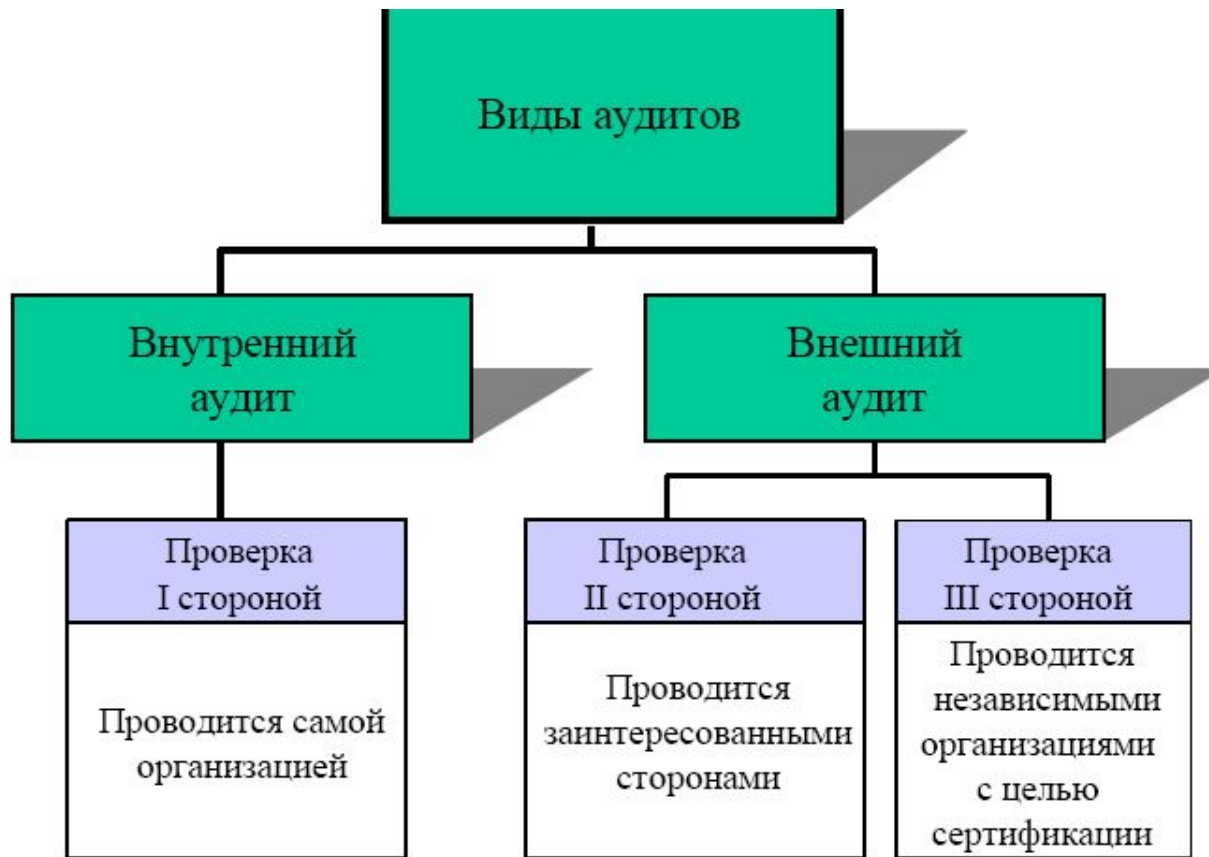
- **Проверяемая организация** – организация, подвергающаяся аудиту.
- **Заказчик аудита** – организация или лицо, заказавшее аудит.
- **Аудитор** – лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита.
- **Аудиторская группа** – один или несколько **аудиторов**, проводящих аудит, которым, при необходимости, помогают **технические эксперты**.
- **Технический эксперт** – лицо, предоставляющее аудиторской группе специальные знания или опыт.

3. Термины и определения



- **Программа аудита** – совокупность одного или нескольких **аудитов**, запланированных на конкретные сроки и направленных на достижение определенной цели.
- **План аудита** – описание видов деятельности и мероприятий аудита (план аудита составляется для каждого конкретного аудита).
- **Область аудита (audit scope)** – содержание и границы аудита. Примечание — Область аудита обычно включает местонахождение, организационную структуру, виды деятельности и процессов, а также охватываемый период времени.
- **Риск** - результат неопределенности целей.

Классификация аудитов



4. Принципы аудита

- **Честность (integrity):** основа профессионализма
- **Добросовестное изложение (Fair presentation):** обязательство предоставлять правдивые и точные отчеты.
- **Профессиональная осмотрительность (Due professional care):** прилежание и умение принимать правильные решения при проведении аудита.



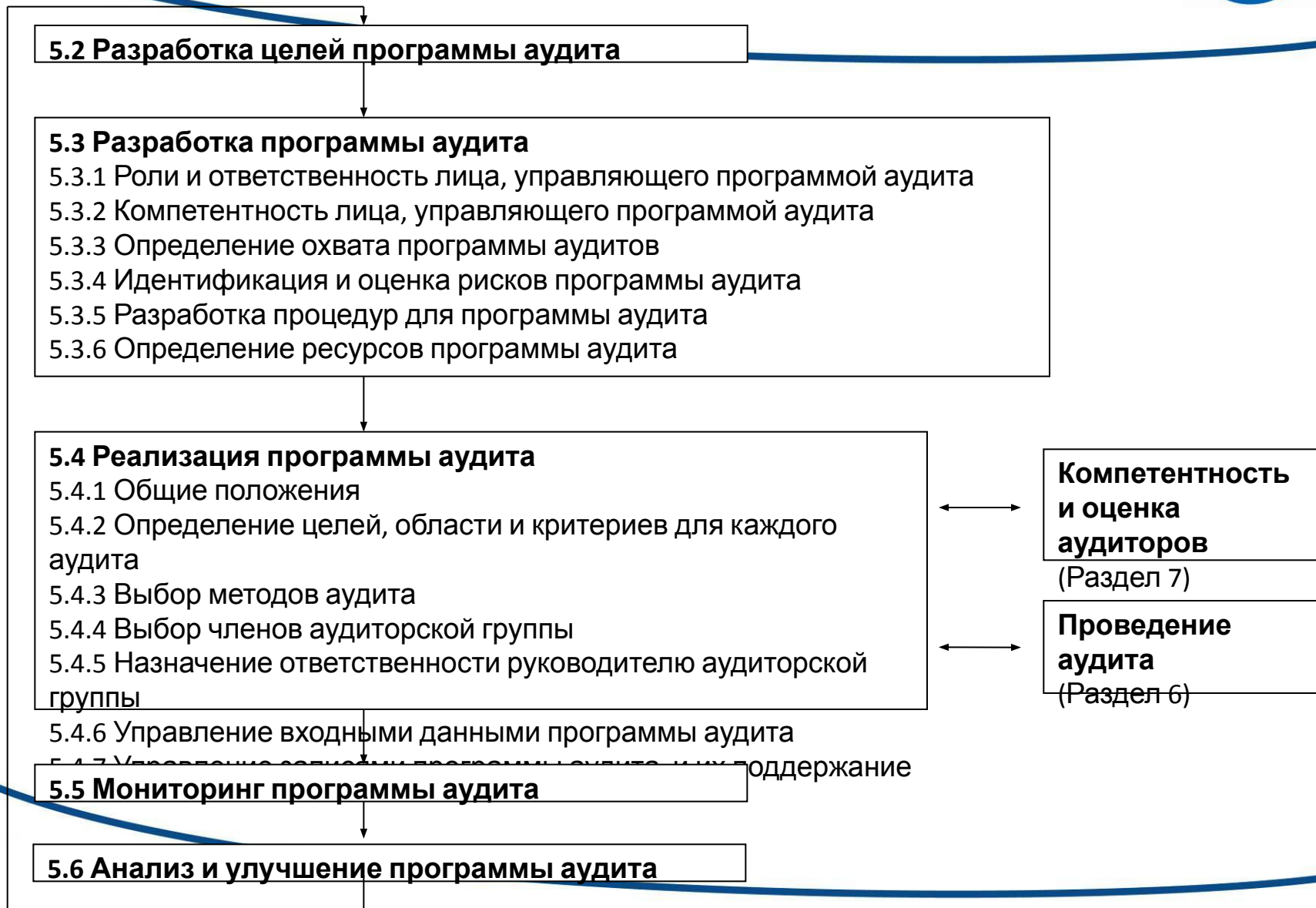
4. Принципы аудита



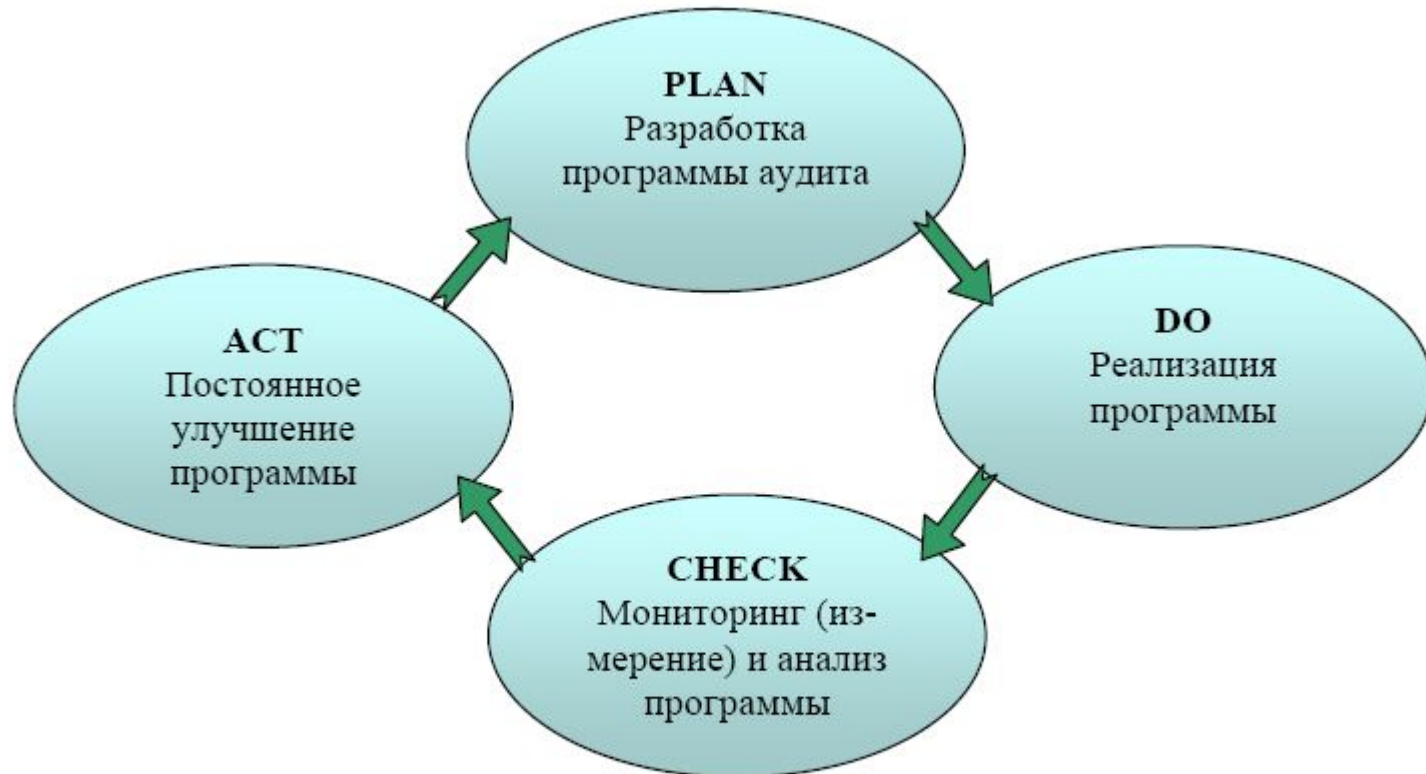
- **Конфиденциальность (confidentiality):** защищенность информации.
- **Независимость (independence):** основа беспристрастности аудита и объективности заключений аудита.
- **Подход, базирующийся на доказательствах (Evidence-based approach):** рациональный метод достижения надежных и воспроизводимых выводов аудита в процессе систематического аудита.



5. Менеджмент программы аудита



5. Менеджмент программы аудита



5.2 Разработка целей программы аудита



- Цели должны быть согласованы с политикой и целями СМК
- Должны отражать направленность всех аудитов в программе.
- Различные основания для формирования целей аудита

5.3 Разработка программы аудита



Ответственный за менеджмент программы аудита должен определить:

- объем и масштаб программы аудита;
- риски программы аудита;
- ответственность;
- процедуры для программы аудита;
- необходимые ресурсы.

Ответственный за менеджмент программы аудита должен обеспечить:

- реализацию программы аудита, включая разработку целей аудита, области аудита и критериев по отдельным аудитам, определение методов аудита, выбор аудиторской группы и оценку аудиторов;
- ведение соответствующих записей по программе аудита;
- мониторинг, анализ и улучшение программы аудита.

Компетентность ответственного за менеджмент программы аудита:

- принципы, процедуры и методы аудита;
- стандарты систем менеджмента и справочные документы;
- деятельность, продукция и процессы проверяемого объекта;
- законодательные и другие требования, применяемые к деятельности и продукции проверяемого объекта;
- потребители, поставщики и другие стороны, заинтересованные в аудитуемом объекте, если применимо.

Определение охвата программы аудита



Масштаб программы аудита может меняться в зависимости от:

- Размеров и особенностей проверяемого объекта;
- Особенностей системы менеджмента (сложность, степень разработки и т.д.)

Определение и оценка рисков программы аудита



Риски могут быть в следующих областях:

- Планирование
- Обеспечение ресурсами
- Группа аудиторов
- Записи

Определение ресурсов программы аудита



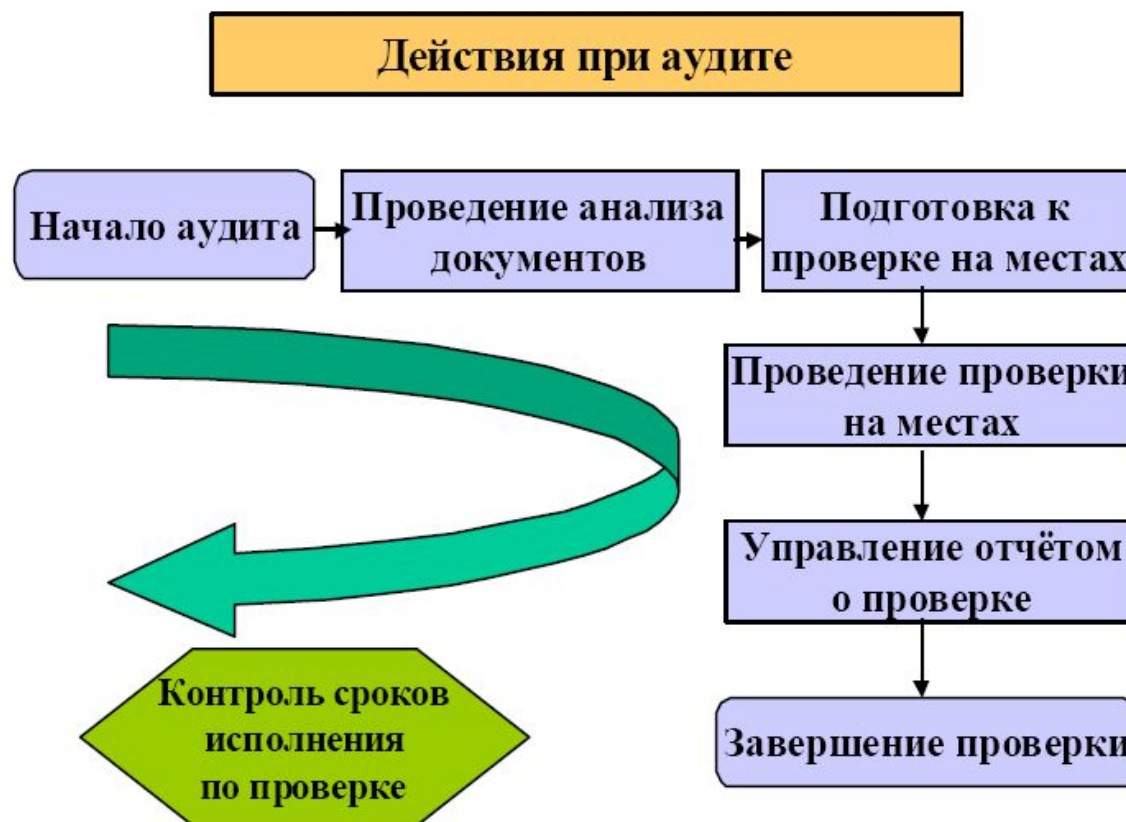
- Финансовые ресурсы
- Методы аудита
- Наличие аудиторов с необходимыми компетенциями
- Время аудита
- Доступность информации

5.4 Реализация программы аудита



- Определение **целей** области и **критериев** аудита;
- Определение **методов** аудита;
- формирование **аудиторских групп**;
- Деятельность по **оценке** и **обеспечению компетентности** аудиторов;
- Управление **выходными данными** программы аудита и **записями**;
- Мониторинг исполнения и **анализ результативности** программы аудита.

6. Проведение аудита



Инициация аудита



Ответственность: руководитель аудиторской группы.

Взаимодействие с проверяемым объектом.

Определение возможности проведения аудита

Подготовка к аудиту



- Анализ документации;
- План аудита;
- Рабочие документы (вопросники, планы выборки и т.д.).

Проведение аудита

- Вступительное собрание;
- Сопровождающие лица;
- Сбор и верификация информации;
- Заключение по аудиту;
- Заключительное собрание.

Проведение аудита

Вступительное совещание



В больших подразделениях проводится **вступительное совещание**, чтобы:

- Познакомиться,
- Согласовать (подтвердить) план аудита,
- Заявление о конфиденциальности,
- Подтвердить область аудита,
- Представить цели аудита,
- Определить часы работы и доступность персонала\ гида,
- Обсудить программу аудита,
- Объяснить метода проведения аудита и выявления несоответствий,

Проведение аудита

Вступительное совещание



В больших подразделениях проводится **вступительное совещание**, чтобы:

- Уточнить месторасположение помещений и т.д.,
- Проверить наличие мер по технике безопасности,
- Подтвердить время, место и состав участников заключительной встречи,
- Определить, что требуется от персонала подразделения во время проведения аудита,
- Убедиться, что для аудиторов назначены сопровождающие лица,
- Пригласить к обсуждению неясных моментов, ответить на вопросы со стороны проверяемого подразделения.

Сбор и верификация информации



Проверка наличия документов ИСМ

(перечень документов ИСМ, условия хранения, поддержание в рабочем состоянии)

Проверка соответствия документов установленным требованиям

(правильность оформления, идентификация, актуализация, полнота...)

Проверка выполнения требований документов в практической деятельности

(ознакомление с данными, беседы, визуальное ознакомление...)

Фиксация несоответствий

(обнаружение, идентификация, регистрация, классификация, протоколирование несоответствий)

Составление отчета об аудите

(сбор, обработка материалов, принятие заключения по аудиту, составление и утверждение отчета)

Формирование наблюдений аудита



- Наблюдения аудита должны быть документированы и доведены до сведения персонала, ответственного за проверяемую область деятельности;
- Если аудитор определит наличие несоответствия, он должен его зафиксировать;
- Исходить только из обнаруженных фактов и отнести их к определенному пункту требований;
- Разрешить все разногласия относительно свидетельств и/или наблюдений аудита.

Окончание аудита

- Подготовка отчета;
- Рассылка отчета;
- Завершение аудита;
- Последующие действия.

Отчет может содержать:

- цели, объём и критерии аудита;
- даты и места, где проводился аудит, имена участников аудита;
- описания несоответствий или ссылки на соответствующие акты, приложенные к отчету;
- заключение по результатам аудита.

Дополнительно в отчете могут быть представлены:

- краткое описание хода выполнения аудита;
- рекомендации по улучшению;
- предложения по срокам проведения следующих аудитов.

7. Компетентность и оценка аудиторов



- определение **компетентности** персонала, вовлеченного в аудит, для выполнения требований программы аудита;
- установление **критериев** оценки;
- выбор подходящего **метода** оценки;
- **проведение** оценки.

Аудитор должен быть:

- ЭТИЧНЫМ;
- ОТКРЫТЫМ;
- ДИПЛОМАТИЧНЫМ;
- НАБЛЮДАТЕЛЬНЫМ;
- ПРОНИЦАТЕЛЬНЫМ;
- РАЗНОСТОРОННИМ;
- УПОРНЫМ;
- РЕШИТЕЛЬНЫМ;
- САМОСТОЯТЕЛЬНЫМ.
- РЕШИТЕЛЬНЫМ,
- ОТКРЫТЫМ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ;
- ВНИМАТЕЛЬНЫМ К КУЛЬТУРНЫМ ОСОБЕННОСТЯМ,;
- ГОТОВЫМ К СОТРУДНИЧЕСТВУ,

Аудитор должен обладать знаниями и навыками в следующих областях:

- Принципы, процедуры и методы аудита;
- Система менеджмента и справочные документы;
- Организационные аспекты;
- Применяемые законодательные и контрактные требования, а также другие требования, применимые к проверяемому объекту;
- Специальные знания, необходимые для аудитов в определенных типах систем менеджмента и отраслях производства;

Оценка и поддержание компетентности аудиторов

Дополнительно руководитель аудиторской группы должен уметь:

- планировать аудит и результативно использовать ресурсы в процессе аудита;
- организовывать работу аудиторской группы;
- обеспечивать руководство и контроль за аудиторами-стажерами;
- предупреждать и разрешать конфликты;
- свести воедино и произвести анализ свидетельств аудита, собранных командой, так, чтобы получился материал существенный, важный и достаточный для составления выводов по результатам аудита, и довести его до сведения проверяемой стороны;
- подготавливать отчет по аудиту.

Оценка и поддержание компетентности аудиторов

Оценка:

- формальное образование и опыт работы, подтверждающие развитие знаний и навыков по системам менеджмента или производственного сектора, в области которого будет проводиться аудит;
- обучающие программы, охватывающие общие знания и навыки аудиторов;
- опыт работы на технических, управленческих или профессиональных должностях, предусматривающий принятие решений, разрешение проблем и общение с управленцами, профессионалами, подчиненными, заказчиками и другими заинтересованными сторонами;
- опыт проведения аудитов, полученный под надзором аудитора по данной системе.

Оценка и поддержание компетентности аудиторов



Метод оценки	Цели	Примеры
Анализ записей	Проверить квалификацию аудитора	
Обратная связь	Предоставить информацию о том, как воспринимается деятельность аудитора	
Собеседование	Оценить личные качества и навыки общения, проверить информацию, протестировать знания, получить дополнительную информацию	
Наблюдение	Оценить личные качества и возможность применить знания и навыки	
Тестирование	Оценить личные качества, знания, навыки и их применение	
Анализ после проведения аудита	Предоставить информацию о том, насколько профессионально вел аудит, определить сильные и слабые стороны	

Оценка и поддержание компетентности аудиторов

Поддержание и повышение компетентности:

Поддержание и повышение компетентности включает в себя постоянное повышение квалификации и поддержание способности к проведению аудита. Повышение квалификации достигается путём обучения, самообразования, тренингов, участия в совещаниях, семинарах и конференциях, регулярного участия в аудитах и т.д.

Спасибо за внимание!