



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР
«ВОЕННЫЙ РЕГИСТР»

Центр подготовки и развития персонала

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ
ВНУТРЕННИХ АУДИТОВ СМК

Модуль Б-17

Подготовка и проведение внутренних аудитов



Предисловие

Настоящее учебно-методическое пособие является сборником модулей, предназначенных для повышения квалификации аудиторов СМК.

Пособие предназначено для слушателей курсов:

- «Внутренний аудитор СМК. Требования ГОСТ Р ИСО 19011–2012 к организации, планированию и проведению аудитов СМК, функционирующей на основе ГОСТ Р ИСО 9001–2015, ГОСТ РВ 0015–002–2012»;
- Внутренний аудитор СМК. Практика организации и проведения внутренних аудитов СМК, функционирующей на основе ГОСТ Р ИСО 9001–2015, ГОСТ РВ 0015–002–2012;
- «Аудит поставщика (аудит второй стороны). Управление поставщиками – аутсорсинг услуг и процессов»;
- «Кандидат в эксперты по сертификации СМК СДС «Военный Регистр» и содержит практические рекомендации по организации аудиторских проверок систем менеджмента качества.

Следуя за списком требований стандарта ГОСТ Р ИСО 19011, мы с вами проработаем каждую стадию процесса аудита, проиллюстрируем примерами возможные ошибки и недостатки.

В пособии рассмотрены основные концепции, позволяющие успешно применять аудит в качестве инструмента для сертификации и совершенствования системы менеджмента качества, основанной на стандарте ГОСТ Р ИСО 9001 и дополнительных требованиях ГОСТ РВ 0015–002. К ним относятся:

✓ Хорошо спланированная аудиторская проверка, вне зависимости от того, является ли она внутренней аудиторской проверкой, проверкой, проводимой потенциальным партнером по бизнесу, или проверкой, проводимой третьей стороной;

✓ Опытный специалист, возглавляющий группу аудиторов.

✓ Способности, компетентность и отношение аудиторов в процессе проведения аудита;

✓ Понимание организации как системы;

✓ Понимание процессов.

Понять эти концепции несложно; тем не менее, хорошо провести аудиторскую проверку на деле оказывается гораздо труднее, чем кажется.

Мы желаем Вам успехов и рады приветствовать Вас на наших курсах!

Настоящее методическое пособие не может быть частично или полностью воспроизведено, тиражировано и распространено без разрешения Автономной некоммерческой организации научно – исследовательский центр «Военный Регистр». При использовании материалов из данного пособия ссылка на него обязательна.

© АНО «Военный Регистр»



Содержание

1	Термины, относящиеся к внутренним аудитам	4
2	Требования к аудиторам	5
3	Планирование внутренних аудитов.....	9
4	Формирование чек-листа.....	16
5	Проведение анализа документов	20
6	Вступительное совещание.....	20
7	Сбор и проверка информации	21
8	Правила формулирования несоответствий.....	25
9	Заключительное совещание	30
10	Оформление отчетных документов по аудиту	30
11	Завершение аудита	33
12	Заключение.....	35
	Приложение 1 Памятка по организации внутреннего аудита	36
	Приложение 2 Пример оформления стандарта организации «Внутренние аудиты»	38
	Приложение 3 Пример оформления стандарта организации «Внутренние аудиты» для Холдинга	56



1 Термины, относящиеся к внутренним аудитам

аудит: Систематический, независимый и документируемый процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита. (ГОСТ Р ИСО 9000–2015, пункт 3.13.1)

Примечание – Внутренние аудиты (аудиты, проводимые первой стороной) проводятся обычно самой организацией или от ее имени для анализа со стороны руководства и других внутренних целей.

аудитор: Лицо, которое проводит аудит. (ГОСТ Р ИСО 19011–2012, пункт 3.8)

группа по аудиту: Один или несколько аудиторов, проводящих аудит, при необходимости поддерживаемые техническими экспертами. (ГОСТ Р ИСО 19011–2012, пункт 3.9)

Примечание – Один из аудиторов в группе по аудиту, как правило, назначается руководителем группы. Группа по аудиту может включать в себя аудиторов-стажеров.

критерии аудита: Совокупность политик, процедур или требований, используемых в качестве эталона, в соотношении с которым сопоставляют свидетельства аудита, полученные при проведении аудита. (ГОСТ Р ИСО 19011–2012, пункт 3.2)

область аудита: Содержание и границы аудита. (ГОСТ Р ИСО 19011–2012, пункт 3.14)

Примечание - Область аудита обычно включает в себя местонахождение, организационную структуру, виды деятельности и процессы, а также охватываемый период времен.

программа аудита: Совокупность мероприятий по проведению одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели. (ГОСТ Р ИСО 19011–2012, пункт 3.13)

план аудита: Описание деятельности и мероприятий по проведению аудита. (ГОСТ Р ИСО 19011–2012, пункт 3.15)

свидетельство аудита: Записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита и могут быть проверены (ГОСТ Р ИСО 19011–2012, пункт 3.3)



Требования к аудиторам

2 Требования к аудиторам

Случается, что существенным препятствием в планировании процесса аудита является подбор подходящей команды. При формировании аудиторской группы, основная наша задача – определить компетентность членов аудиторской группы.

компетентность: Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов. (ГОСТ Р ИСО 19011–2012, пункт 3.17)

Примечание – Под способностью понимается соответствующее применение и проявление личных качеств во время проведения аудита.

Простыми словами, компетентность складывается из соответствующего уровня образования в области менеджмента качества, обучения и подготовки, навыков и опыта, который может быть продемонстрирован.

Квалификационные критерии подбора аудиторов

Образование	Подготовка	Опыт	Поддержание компетентности
			
Базовое образование по специальности	Повышение квалификации в объеме, обеспечивающем знание стандартов, устанавливающих требования к СМК, организации и проведению аудитов	Производственный опыт и опыт проведения аудитов	Регулярное участие в проведении внутренних аудитов структурных подразделений организации, дополнительный практический опыт, обучение, стажировки, самоподготовка, посещение семинаров, конференций и т.п.

Отчетные документы об обучении (удостоверения, сертификаты) могут рассматриваться для удостоверения в том, что курс обучения был успешно закончен, но следует отметить, что их наличие не дает доказательства того, что лицо, прошедшее обучение, компетентно!





Требования к аудиторам

Помимо высокого уровня профессиональной подготовки, аудитор должен обладать определенными личными качествами. Для ответа на вопрос, какие личностные качества должны быть у аудитора предлагаем обратиться к п. 7.2.2 ГОСТ Р ИСО 19011





Требования к аудиторам

Аудитор – это, прежде всего, человек, который в полной мере не может обладать всеми вышеперечисленными личностными качествами, но «стремление к совершенству» еще никто не отменял.

Если говорить о том, какими знаниями и навыками должен обладать аудитор, то аудитор должен знать:

- принципы, процедуры и методы проведения аудита;
- систему менеджмента качества организации, стандарты и другие документы, используемые в качестве критериев аудита;
- специфику организационной деятельности (структуру организации, функции структурных подразделений, внутренний обмен информацией и т.п.);
- применяемые к организации законодательные, контрактные и другие требования.

Один человек может не обладать всеми необходимыми знаниями и навыками для проведения внутреннего аудита у структурного подразделения организации, для этого и формируется группа внутреннего аудита, в которой общая компетентность группы достаточная для достижения целей аудита. Группа внутреннего аудита должна обладать пятью основными навыками: задавать вопросы, слушать ответы, оценивать ответы, принимать решения, управлять временем.

Главное правило при формировании группы аудита: аудитор не может проверять свою собственную работу!

Зачастую, при определении в организации компетентности внутренних аудиторов оформляется реестр внутренних аудиторов, который утверждается генеральным директором.



Если в организации отсутствуют компетентные аудиторы, то организация должна проводить обучение своих сотрудников в сторонних организациях для приобретения ими требуемой компетентности или отдать эту функцию на аутсорсинг другой организации.

Особая роль главного аудитора

Главный аудитор несет ответственность за все, так или иначе связанное с процессом аудита. Это включает в себя планирование и подготовку, вступительное совещание, координацию деятельности группы аудита, заключительное совещание, решение по классификации несоответствий, подготовку отчета, обеспечение того, что по результатам проверки будут предприняты все необходимые действия.

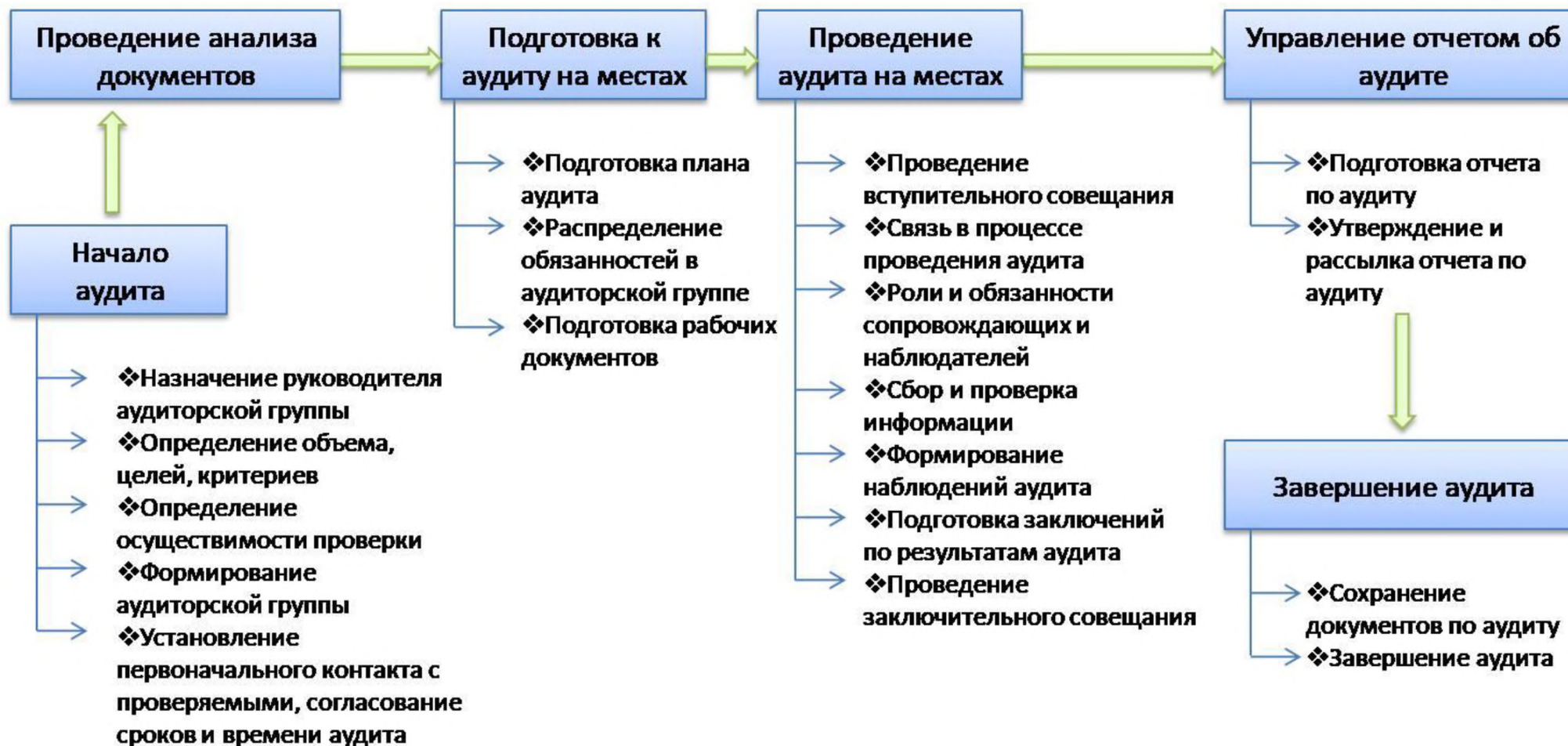
На этапе планирования и подготовки главный аудитор должен определить цели аудита, убедиться, что чек-листы готовы, получить от проверяемого подразделения всю необходимую информацию и документы. План аудита необходимо согласовать с другими членами группы (в части проверяемых вопросов и критериев) и с представителем проверяемого подразделения (в части сроков и времени проведения аудита) до начала аудита.

Самый главный навык, который должен присутствовать в арсенале главного аудитора – это умение установить доверие и взаимодействие как с высшим руководством, так и с людьми на всех ступенях организационной иерархии.



Алгоритм проведения аудита

Алгоритм проведения аудита





3 Планирование внутренних аудитов

Целью проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества является получение через запланированные интервалы времени информации, что система менеджмента качества:

- соответствует требованиям организации к ее системе менеджмента качества. Соответствие означает подтвержденную приверженность процедуре, стандартам, контрактам и т.д.;

- результативно внедрена. Определяя степень результативности, аудитор выясняет, дает ли система организации деятельность процесса возможность достижения установленных своих целей, показателей и критериев, а также других заинтересованных сторон.

Планирование проведения внутренних аудитов состоит из двух этапов: составление программы проведения внутренних аудитов в организации на определенный период, и составление плана проведения конкретного аудита в соответствии с программой проведения внутренних аудитов.



Программа аудита составляется с учетом важности проверяемых процессов СМК, изменений, оказывающих влияние на организацию и результатов предыдущих аудитов. При этом следует учитывать зрелость системы менеджмента качества организации и количество подразделений (сотрудников) в организации.

В программе, как правило, указывается структурное подразделение, должностное лицо или процесс СМК, состав аудиторской группы и дата проведения аудита. При необходимости, организация может разрабатывать дополнения к программе проведения внутренних аудитов.

№ п/п	Подразделение (процесс, должностное лицо)	Состав аудиторской группы	Критерии аудита	Месяц аудита	№ и дата отчета	Примечание



Планирование внутренних аудитов

У Т В Е Р Ж Д А Ю
 Генеральный директор
 ООО «Ромашка»

подпись

инициалы, фамилия

« ____ » _____ 20__ г.

Годовая программа проведения внутренних аудитов на 20__ г.

Наименование подразделения/ должностного лица	Состав аудиторской группы	Месяцы											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Генеральный директор	ФИО аудиторов												
Представитель руководства по СМК	ФИО аудиторов												
Отдел качества	ФИО аудиторов												
Производственный отдел	ФИО аудиторов												
Конструкторское бюро	ФИО аудиторов												
Отдел персонала	ФИО аудиторов												
Отдел охраны труда и техники безопасности	ФИО аудиторов												

Представитель руководства по СМК

ФИО

подпись

расшифровка подписи

дата



Планирование внутренних аудитов

Обычно программа аудита составляется на год и не всегда имеется возможность проверить все структурные подразделения организации, тогда в стандарте организации по внутренним аудитам должна быть определена обязательная периодичность проведения внутренних аудитов в подразделении (например, один раз в три года).



При таком планировании аудитов практически все организации делают одну и ту же ошибку и не учитывают виды деятельности и процессы СМК, которые должны подвергаться мониторингу минимум один раз в год! То есть, если в организации имеются три структурных подразделения, которые выполняют один и тот же процесс СМК, то для мониторинга этого процесса достаточно провести внутренний аудит в одном из этих подразделений, а остальные равномерно распределить на ту периодичность проведения внутренних аудитов, которая определена в стандарте организации.

Пример. В организации ООО «Ромашка», определено, что в течение трех лет будет проведена проверка всех процессов СМК, всех подразделений и руководства организации.

Организация по своим видам деятельности определила процесс СМК «Проектирование и разработка». Исполнителями этого процесса являются три структурных подразделения: «Конструкторское бюро №1», «Конструкторское бюро №2», «Конструкторское бюро №3». Для того, чтобы подвергнуть мониторингу этот процесс достаточно проверить любое из представленных выше подразделений, а оставшиеся распределить таким образом, чтобы они подвергались проверке не реже чем один раз в три года.



Какую периодичность проведения аудитов выбирать определяет для себя сама организация. Но давайте не будем забывать и о том, что от того насколько часто вы проверяете структурное подразделение будет зависеть и вовлеченность персонала в СМК организации. При большом перерыве в проведении внутренних аудитов структурные подразделения зачастую забывают, что им необходимо предоставлять аудитору и просто теряются, когда к ним приходит аудит третьей стороны.



Еще одна распространенная ошибка – это охват внутренними аудитами не всех должностных лиц или структурных подразделений входящих в область СМК организации.

Пример 1. Структурное подразделение, которое отвечает за проведение внутреннего аудита, не планирует проведение внутреннего аудита своего подразделения по причине отсутствия аудиторов. Это не правильно! В таком случае должны привлекаться сотрудники из других подразделений, а значит,



Планирование внутренних аудитов

необходимо подготавливать к проведению внутренних аудитов не одного человека во всей организации.

Пример 2. Зачастую в организациях внутренний аудит не охватывает проверку генерального директора организации. Это также не правильно! Генеральный директор организации это ее лидерство, развитие, стремление к совершенству. Не может существовать СМК отдельно от вовлеченности генерального директора.

ТИПОВЫЕ ОШИБКИ ПРИ ПЛАНИРОВАНИИ ВНУТРЕННИХ АУДИТОВ

- 📖 Составление программы аудитов без анализа числа и частоты появления проблем в организации;
- 📖 Стремление, особенно на первоначальном этапе внедрения СМК, охватить максимальное число объектов для аудирования при отсутствии необходимых ресурсов;
- 📖 Составление программы аудитов без учета реальных проблем и потребностей организации;
- 📖 Отсутствие необходимой гибкости в расписании проведения аудитов, программа которых была составлена на долгосрочный период;
- 📖 Игнорирование требований потребителей при составлении программы аудитов;
- 📖 Игнорирование рассмотрения рисков проведения аудитов при составлении программы.

На основе программы проведения внутренних аудитов руководитель группы аудита разрабатывает план аудита (примерно за две-три недели до планируемой даты проведения аудита).

План аудита, как правило, включает:

- цели аудита;

ЦЕЛИ ВНУТРЕННИХ АУДИТОВ МОГУТ ВКЛЮЧАТЬ



**потребности высшего руководства:
выполнение поставленных целей, соответствие текущей деятельности оперативным планам, поиск проблем и путей их решения, определение областей для улучшения;**

проверку выполнения требований: стандартов, устанавливающих требования к СМК, контрактов, законодательных требований, потребителей и других заинтересованных сторон;

проверку соответствия продукции установленным к ней требованиям;

изучение рисков, связанных с внутренней деятельностью организации;

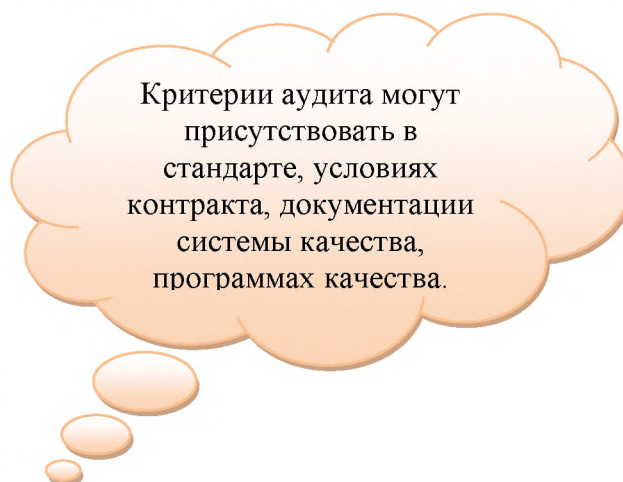
проверку соответствия процессов установленным для них требованиям (аудит процесса);



Планирование внутренних аудитов

- объем аудита, включая указание должностных лиц, подразделений и процессов, подлежащих проверке;
- критерии аудита;
- дату и место проведения аудита;
- время и место проведения мероприятий, связанных с аудитом, в том числе вступительного и заключительного совещаний.

Руководитель группы аудита распределяет задания по аудиту между членами группы, а также устанавливает время и место необходимых рабочих совещаний группы. Для аудиторской группы наличие плана необходимо для того чтобы понимать, кто из них: будет разговаривать с тем или иным сотрудником, о чем, почему, в какое время и как долго. Однако, некоторые вопросы все же придется решать вне рамок плана аудита – такова жизнь. План аудита может быть дополнен с учетом области и целей аудита.



После оформления плана внутреннего аудита руководитель группы аудита согласовывает его с представителем проверяемого подразделения. При наличии замечаний, план внутреннего аудита дорабатывается.

После утверждения плана аудита представителем высшего руководства или генеральным директором, он направляется всем структурным подразделениям или должностным лицам, охваченным данной проверкой.



У Т В Е Р Ж Д А Ю

Генеральный директор
ООО «Ромашка»

подпись

инициалы,
фамилия

« ____ » _____ 20__ г.

План

проведения внутренней проверки (аудита) СМК № ВА/09–2019

Отдела закупок и материально-технического обеспечения

1 Сроки проведения внутренней проверки (аудита) СМК: 28 мая 2019 года

2 Место проведения внутренней проверки (аудита) СМК: помещение отдела

3 Цель и критерии внутренней проверки (аудита):

Проведение внутренней проверки (аудита) СМК осуществляется с целью подтверждения ее соответствия установленным критериям, которыми являются:

– требования ГОСТ Р ИСО 9001–2015 и ГОСТ РВ 0015–002–2012;

– требования Руководства по качеству (РК СМК 01);

– действующие документированные процедуры, положения и инструкции, а также паспорт процесса «Закупки продукции и услуг» (ПСМК-10);

– требования к управлению записями (ДП СМК 02).

4 Главный аудитор: Петров А.В. Аудитор: Сидоров Т.А.

5 Ответственность за организацию внутренней проверки (аудита) СМК со стороны проверяемого подразделения и за предоставление необходимых материалов проверяющим несет Начальник ОЗ и МТО – Иванов Д.А.

6 Вступительное совещание состоится: 28 мая 2019 года в 10.00 в комнате № 123

7 Заключительное совещание состоится: 28 мая 2019 года в 17.00 в комнате № 123

8 Документы о результатах внутренней проверки (аудита) СМК и о выявленных несоответствиях направляются представителю руководства по качеству.

Главный аудитор

А.В. Петров



Планирование внутренних аудитов

У Т В Е Р Ж Д А Ю

Генеральный директор
ООО «Ромашка»

подпись

инициалы, фамилия

« ____ » _____ 20__ г.

План внутреннего аудита СМК

Проверяемое подразделение или персонал: Отдел персонала

Основание для аудита: Годовая программа проведения внутренних аудитов на 2018 г.

Дата проведения аудита: 11.10.2018

Состав группы аудиторов:

Руководитель аудиторской группы: ФИО

Аудиторы: ФИО

ФИО

Требования стандартов ГОСТ Р ИСО 9001 / ГОСТ РВ 0015-002: 7.2/6.2, 7.3/6.2, 7.5/4.2
(перечисляем пункты стандартов, которые будут проверены в конкретном подразделении)

Проверяемые процессы СМК: «Обеспечение компетентным персоналом»

(в данном пункте пишите те процессы СМК, которые подвергаются мониторингу в данном подразделении)

Критерии аудита: ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012, СТО XXXX-2018

График работы

№ п.п.	Наименование работ	Дата	Ответственный исполнитель	Примечание
1	Запрос и проработка материалов (при необходимости)	11.10.2018	ФИО	
2	Проведение предварительного совещания	11.10.2018	ФИО	
3	Проведение обследования, регистрация несоответствий и замечаний	11.10.2018	ФИО	
4	Проведение заключительного совещания	11.10.2018	ФИО	

Руководитель группы аудита _____ (инициалы, фамилия)

Согласовано:

Руководитель проверяемого подразделения _____ (инициалы, фамилия)