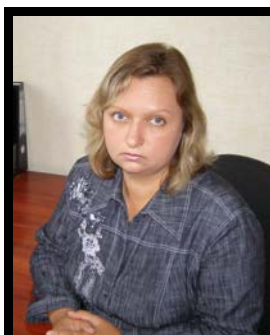


ФАКУЛЬТАТИВ ДЛЯ ВНУТРЕННИХ АУДИТОРОВ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА



Савина Валерия Олеговна
специалист по стандартизации,
сертификации и качеству,
Центр консультаций и исследований
ООО «ТНА-ТЕСТ»



Истина - это то, что выдерживает испытание опытом.
А. Эйнштейн

Как сформировать программу и график проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества организации таким образом, чтобы минимизировать нагрузку на подразделения и выполнить при этом все требования международного стандарта? Можно ли в рамках годовой программы проводить аудит только в некоторых подразделениях? Обязательно ли осуществлять аудит по процессам? Когда привлекать технических экспертов для проведения аудита? Как понять, является ли несоответствие, выявленное в ходе аудита, существенным или нет? Такие и подобные им вопросы часто возникают у внутренних аудиторов и специалистов по качеству организаций уже внедривших системы менеджмента, спокойно вздохнувших после успешно пройденной сертификации и... осознавших,

что поддержание разработанной СМК в актуальном состоянии – работа не менее сложная, а главное, требующая постоянного внимания и поддержки со стороны руководства и коллег. Да и ответы на эти вопросы не всегда однозначны, так как каждая построенная система менеджмента всегда будет особенной и неповторимой.

Именно поэтому, мы предлагаем «факультативные занятия» для тех, кто уже прошел «школу» разработки и внедрения систем менеджмента. На них Вы сможете узнать мнения специалистов нашего Центра консультаций и исследований по некоторому кругу поставленных выше вопросов, разобраться в «пройденном материале», посоветоваться, а может и поспорить, ведь в споре рождается истина. А мы со своей стороны постараемся не навязывать стереотипов, чтобы Вы самостоятельно смогли прийти к выводу о том, как лучше планировать и проводить аудиты СМ в своей организации, и убедились в этом на собственном опыте. Итак...

Занятие 1. Что проверять?

План - ничто, планирование – все.
Д. Эйзенхауэр
(генерал и президент США)

... любая организация, внедрившая у себя систему менеджмента качества, может подвергаться **аудитам первой, второй и третьей стороной**, и в зависимости от этого, а также от поставленных целей, они могут охватывать:

Вариант 1.

Все элементы (деятельность, процессы, структурные подразделения и продукцию (услуги)), входящие в область аудита* СМК организации, оцениваемые на соответствие **всем требованиям стандарта ISO 9001** (по разделам);

Вариант 2.

Некоторые элементы, входящие в область аудита СМК организации, оцениваемые на соответствие **всем требованиям стандарта ISO 9001**;

Вариант 3.

Все элементы, входящие в область аудита СМК организации, оцениваемые на соответствие **некоторым требованиям стандарта ISO 9001**;

Вариант 4.

Некоторые элементы, входящие в область аудита СМК организации, оцениваемые на соответствие **некоторым требованиям стандарта ISO 9001**.

Начнем с аудитов, проводимых **первой стороной**. Напомним, что такие аудиты могут осуществляться внутренними аудиторами самой организации или независимыми аудиторами, выполняющими данную функцию от ее имени (по аутсорсингу) для заявления организации о собственном соответствии установленным требованиям к системе менеджмента [1].

Раздел 8.2.2 «Внутренний аудит» международного стандарта ISO 9001 определяет цели внутреннего аудита, как:

- оценку соответствия требованиям стандарта ISO 9001 (отметим, что даже для формально разработанной СМК достижение указанной цели позволит организации подготовиться к прохождению внешних аудитов для подтверждения (или продления действия) сертификата соответствия требованиям ISO 9001);
- оценку соответствия СМК запланированным мероприятиям, согласно требованиям раздела 7.1 [2];

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

- оценку соответствия требованиям организации, установленным к СМК;
- оценку результативности и актуальности СМК (оценку способности СМК выполнять вышеуказанные требования).

Отдельно взятый аудит, реализуемый в рамках установленной (например, годовой) программы внутренних аудитов СМК организации может быть проведен для оценки соответствия некоторым требованиям стандарта ISO 9001 (вариант 3 и 4). **Но в целом программа внутренних аудитов СМК организации должна охватить все элементы (вариант 1), входящие в область аудита, и все разделы стандарта ISO 9001.** Понятно, что область аудита СМК в этом случае должна включать в себя всю задекларированную область действия СМК организации. В противном случае полученные данные аудита не позволят полностью оценить результативность, актуальность СМК и степень ее соответствия требованиям ISO 9001.

Если целью внутренних аудитов является оценка выполнения каких-либо отдельных мероприятий или требований, установленных и применимых к СМК, то в этом случае аудит осуществляется также по некоторым требованиям стандарта ISO 9001 (вариант 3 и 4). Это может быть вариант, так называемых целевых (или внеплановых) аудитов, проводимых за рамками установленной программы.

На практике чаще всего можно встретить программы аудитов, охватывающие только подразделения (а не процессы), входящие в область действия СМК организации. А иногда внутренний аудит построен таким образом, что осуществляется проверка нескольких подразделений, деятельность которых регулируется требованиями отдельно взятого раздела стандарта ISO 9001. То есть в результате реализации такой программы осуществляется многократная оценка деятельности одного и того же подразделения, но по некоторым (или всем) разделам ISO 9001. С формальной точки зрения такой подход, конечно, реализует требования раздела 8.2.2 ISO 9001. Однако оценка того, что такие программы аудита составляются с учетом статуса и важности проверяемых процессов (как того требует стандарт) будет затруднена, так как при этом не учитывается вклад аудируемых подразделений в деятельность системы, как совокупности взаимодействующих процессов.

Проведение же внутренних аудитов по процессам СМК автоматически учитывает статус и важность подразделений – ответственных исполнителей и/или участников аудируемых процессов, и осуществляет аудит продукции (услуг) – выходов аудируемых процессов.



Цели аудитов СМК, проводимые **второй стороной**, заинтересованной в деятельности организации (чаще всего настоящими или потенциальными потребителями, другими лицами от их имени, владельцами и инвесторами), могут быть ориентированы на различные аспекты деятельности организации, поэтому такие аудиты могут охватывать все описанные варианты.

Для аудитов проводимых **третьей стороной**, к которым относятся внешние сертификационные аудиты, выполняемые независимыми компетентными органами, **достаточно оценка некоторых элементов СМК организации (вариант 2), так как их целью является оценка соответствия СМК организации всем требованиям ISO 9001.** Внешние надзорные аудиты могут включать оценку соответствия некоторых элементов СМК некоторым требованиям стандарта ISO 9001 (вариант 4), но в общем цикле их проведения (от сертификационного до ресертификационного) аудиторами все равно должна быть проведена оценка соответствия всем требованиям стандарта ISO 9001.

На сегодня – все. С некоторыми вопросами, заданными в начале нашей статьи, мы вроде бы разобрались, поэтому первое «факультативное занятие» можно считать окончательным. На втором «факультативе» поговорим об интересных для нас (и надеемся, что и для Вас тоже) моментах проведения аудита, ранжирования обнаруженных несоответствий и не только об этом...

Список использованной литературы:

1. ISO 19011:2002 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.
2. ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования.

