

TITLUL PROIECTULUI: „Universitatea Antreprenorială - sistem de educație superioară și de formare pentru piața muncii din România prin acordarea de burse pentru doctoranzi și cercetători post-doctorat și implementarea de programe de formare antreprenorială inovative”

Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capital Uman 2014-2020

ID PROIECT: POCU/380/6/13/123990

AUDITAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITATII

I.EVALUAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Sistemul de management integrat al organizației poate fi evaluat în raport cu cerințele tuturor sistemelor de management ale organizației.

Sistemul de management integrat poate fi auditat în raport cu cerințele tuturor Standardelor Internaționale care referențiază domeniile de management integrate, atât separat (fiecare sistem de management în parte), cât și **împreună** (sistem de management integrat).

1. Evaluarea din interiorul sistemului de management al calității

Evaluarea unui sistem de management al calității, presupune **evaluarea fiecărui proces în parte**, urmărindu-se **4 criterii**:

- **identificarea și definirea/documentarea** corespunzătoare a **procesului**;
- desemnarea de **responsabilități**;
- **implementarea și menținerea procedurilor de proces**;
- **eficacitatea procesului** în obținerea rezultatelor cerute.

Rezultatul evaluării este dat de gradul de îndeplinire a celor 4 criterii de către fiecare proces relevant/important în parte.

Evaluarea unui sistem de management al calității poate varia ca domeniu de aplicare și poate conține o serie de activități, cum ar fi auditarea și analizarea sistemului de management al calității precum și autoevaluări.

2. Auditarea sistemului de management al calității

Auditurile sunt orientate pe procese, corespunzătoare fiecărui compartiment al organizației, iar constatările auditurilor sunt utilizate pentru:

- a evalua eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a identifica oportunități de îmbunătățire;
- a determina măsura în care cerințele sistemului de management al calității sunt îndeplinite.

3. Analizarea sistemului de management al calității

Managementul la cel mai înalt nivel are obligația:

- de a efectua evaluări sistematice și regulate referitoare la potrivirea, adecvarea, eficacitatea și eficiența sistemului de management al calității în raport cu politica referitoare la calitate și cu obiectivele calității;
- de a adapta politica referitoare la calitate și obiectivele calității ca răspuns la necesitățile și la așteptările în schimbare ale părților interesate;
- de a stabili necesarul de acțiuni de îmbunătățire rezultate în urma analizei.

4. Autoevaluare

Autoevaluarea unei organizații este o analiză cuprinzătoare, sistematică și periodică a tuturor activităților și a rezultatelor organizației în raport cu sistemul de management al calității sau un model de excelență.

Autoevaluarea, ca analiză completă a managementului are ca rezultat evidențierea:

- performanței organizației;
- gradului de maturitate a sistemului de management al calității;
- identificarea zonelor din organizație care necesită îmbunătățiri și ordinea de prioritate a îmbunătățirilor necesare.

II.AUDITUL CALITATII

ISO 9001:2015 promovează nevoia de a demonstra eficacitatea sistemului și aplicarea gândirii bazată pe riscuri prin intermediul abordării bazate pe proces. Acest lucru poate avea ca rezultat necesitatea unei variații a tehnicilor de audit, prin urmare evaluări prin asistare pot fi necesare ca parte a programului tranziției.

Definitie (SR EN ISO 19011): Proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit

Nota 1 - Auditurile interne, uneori denumite și audituri de prima parte, sunt conduse de, sau în numele organizației însăși, pentru analiza efectuată de management sau pentru alte interese interne și pot alcatui baza pentru o organizație pentru declarația pe proprie răspundere a conformității. În multe cazuri, în mod special în cazul organizațiilor mici independența poate fi demonstrată prin lipsa responsabilităților în activitatea care este în curs de auditare.

Nota 2-Auditurile externe includ în general acele audituri numite de secunda și de terța parte.

Auditurile de secunda parte sunt conduse de părți care au un interes în organizație, cum ar fi clienții, sau alte persoane în numele acestora. Auditurile de terța parte sunt conduse de organizații de auditare externe independente, cum sunt cele care furnizează înregistrarea sau certificarea conformității cu cerințele ISO 9001 sau ISO 14001.

Nota 3-Atunci când un sistem de management al calității și un sistem de management de mediu sunt auditate împreună, acesta este numit "audit combinat".

Nota 4-Atunci când două sau mai multe organizații cooperează pentru a audita un singur auditat acesta se numește "audit comun".

TERMINOLOGIE

AUDIT DE PRIMA PARTE: Auditurile înteme, uneori denumite audituri de prima parte, sunt conduse de, sau în numele organizației însăși pentru analiza efectuată de management sau pentru alte interese înteme, și pot alcatui baza pentru o organizație pentru declarația pe propria răspundere a conformității. În multe cazuri, în mod special în cazul organizațiilor mici, independența poate fi demonstrată prin lipsa responsabilităților în activitatea care este în curs de auditare.

AUDITURI EXTERNE: Auditurile externe includ în general acele audituri de secunda și terța parte. Auditurile de secunda parte sunt conduse de părți care au un interes în organizație, cum ar fi clienții, sau alte persoane în numele acestora. Auditurile de terța parte sunt conduse de organizații de auditare externe independente, cum sunt cele care furnizează înregistrarea sau certificarea conformității cu cerințele ISO 9001 sau ISO 14001.

Auditul de terța parte are loc atunci când organismul de certificare evaluează conformitatea Sistemului de Management al Calității în vederea certificării acestuia.

Raportul auditorului de terță parte se referă numai la neconformitățile sistemului și nu include recomandări - aceasta pentru a păstra caracterul de independență al auditului de terță parte și pentru a preveni ca acest audit să devină un audit de consultanță.

Auditul de terță parte evaluează criteriile de performanță, conformarea cu aceste criterii, îmbunătățirea continuă a sistemului și eficacitatea acestuia.

În timpul auditului de terță parte auditorii vor intervieva toate nivelurile de management în scopul de a determina implementarea SMC așa cum a fost documentat în procedurile de sistem și Manualul de Management al Calitatii.

AUDIT COMBINAT: atunci când un sistem de management al calitatii și un sistem de management de inedit sunt auditate împreună, acesta este numit audit combinat.

AUDIT COMUN: Atunci când două sau mai multe organizații cooperează pentru a audita un singur auditat, acesta se numește audit comun.

CRITERII DE AUDIT: Ansamblu de politici, proceduri sau cerințe.

DOVEZI DE AUDIT: Înregistrări, declarații despre fapte sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și verificabile.

CONSTATARI DE AUDIT: Rezultatele evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit.

CONCLUZIILE AUDITULUI: Rezultat al unui audit furnizat de echipa de audit după luarea în considerare a obiectivelor de audit și a tuturor constatarilor de audit.

AUDITOR: Persoana care are competența de a efectua un audit.

CLIENTUL AUDITULUI- Organizație sau persoană care solicită un audit

PRINCIPII DE AUDITARE

PRINCIPII DE AUDITARE REFERITOARE LA AUDITORI

a. Comportament etic: baza profesionalismului

- încredere
- integritate
- confidențialitate
- discrete

b. Prezentare corectă

- Obligația de a raporta cu sinceritate și cu acuratețe
- Obstacolele semnificative și opiniile divergente nerezolvate dintre echipa de audit și auditat sunt raportate

Constatările auditului, concluziile auditului și rapoartele de audit reflectă cu sinceritate și acuratețe activitățile de audit. Obstacolele semnificative întâlnite pe parcursul auditului și opiniile divergente și nerezolvate dintre echipa de audit și auditat sunt raportate.

c. Responsabilitatea profesionala

-Aplicarea perseverentei si a judecatii in auditare

-Auditorii actioneaza in concordanta:

- sarcina pe care o efectueaza
- increderea acordata de catre client sau parti interesate
- competenta necesara

Auditorii acționează cu grijă în concordanță cu importanța sarcinii pe care o efectuează și cu încrederea acordată de către clienții auditului și de alte părți interesate. Un factor important este să aibă competența necesară.

PRINCIPII DE AUDITARE REFERITOARE LA AUDIT

a. Independenta

Baza pentru imparțialitatea auditului si obiectivitatea concluziilor auditului.

- independenta fata de activitatea auditata
- auditorii nu sunt supusi nici unor influente si conflicte de interese
- Constatarile si concluziile bazate numai pe dovezi

Auditorii sunt independenți de activitatea pe care o auditează și nu sunt supuși nici unor influențe și conflicte de interese. Auditorii mențin o gândire obiectivă pe întreg parcursul procesului de audit pentru a se asigura că se bazează numai pe dovezi în stabilirea constatărilor și a concluziilor auditului.

b. Abordarea bazata pe dovezi

- metoda rationala prin care intr-un proces sistematic de audit se ajunge la concluzii credibile si reproductibile
- dovada auditului este verificabila -utilizarea esantionarii este strins legata de increderea care poate fi acordata concluziilor auditului

Dovada auditului este verificabilă. Se bazează pe eşantioane ale informaţiei disponibile, din moment ce un audit este desfăşurat într-o perioadă limitată de timp şi cu resurse limitate. Utilizarea corespunzătoare a eşantionării este strâns legată de încrederea care poate fi acordată concluziilor auditului.

III.MANAGEMENTUL PROGRAMULUI DE AUDIT - SR EN ISO 19011

UNITATI VIZATE

Organizatiile care efectueaza audituri interne sau externe ale sistemelor de management al calitatii si/sau de mediu sau efectueaza managementul unui program de audit.

PROGRAM DE AUDIT

Ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp si orientate spre un anumit scop.

Programul de audit cuprinde:

- Tipul si numarul auditurilor
- Activitatile necesare planificarii si organizarii auditurilor
- Resursele necesare

AMPLOAREA UNUI PROGRAM DE AUDIT

Amploarea unui program de audit poate varia si va fi influentata de marimea, natura si complexitatea organizatiei care va fi auditata, cat si de urmatoarele:

- a) domeniul, obiectivul si durata fiecarui audit de efectuat;
- b) frecventa auditurilor de efectuat;
- c) numarul, importanta, complexitatea, similaritatile si locatiile activitatilor care urmeaza a fi auditate;
- d) standarde, cerinte legale, reglementate si contractuale si alte criterii de audit;
- e) nevoia de acreditare sau de certificare/inregistrare;
- f) concluziile auditurilor anterioare sau rezultatele analizei programului de audit anterior;
- g) orice probleme legate de limba, aspecte culturale si sociale;

- h) preocupari ale partilor interesate;
- i) schimbari semnificative in organizatie sau in functionarea acesteia.

ETAPELE PROGRAMULUI DE AUDIT

1. STABILIREA PROGRAMULUI DE AUDIT

- Obiective si amploare
- Responsabilitati
- Resurse
- Proceduri

2. IMPLEMENTAREA

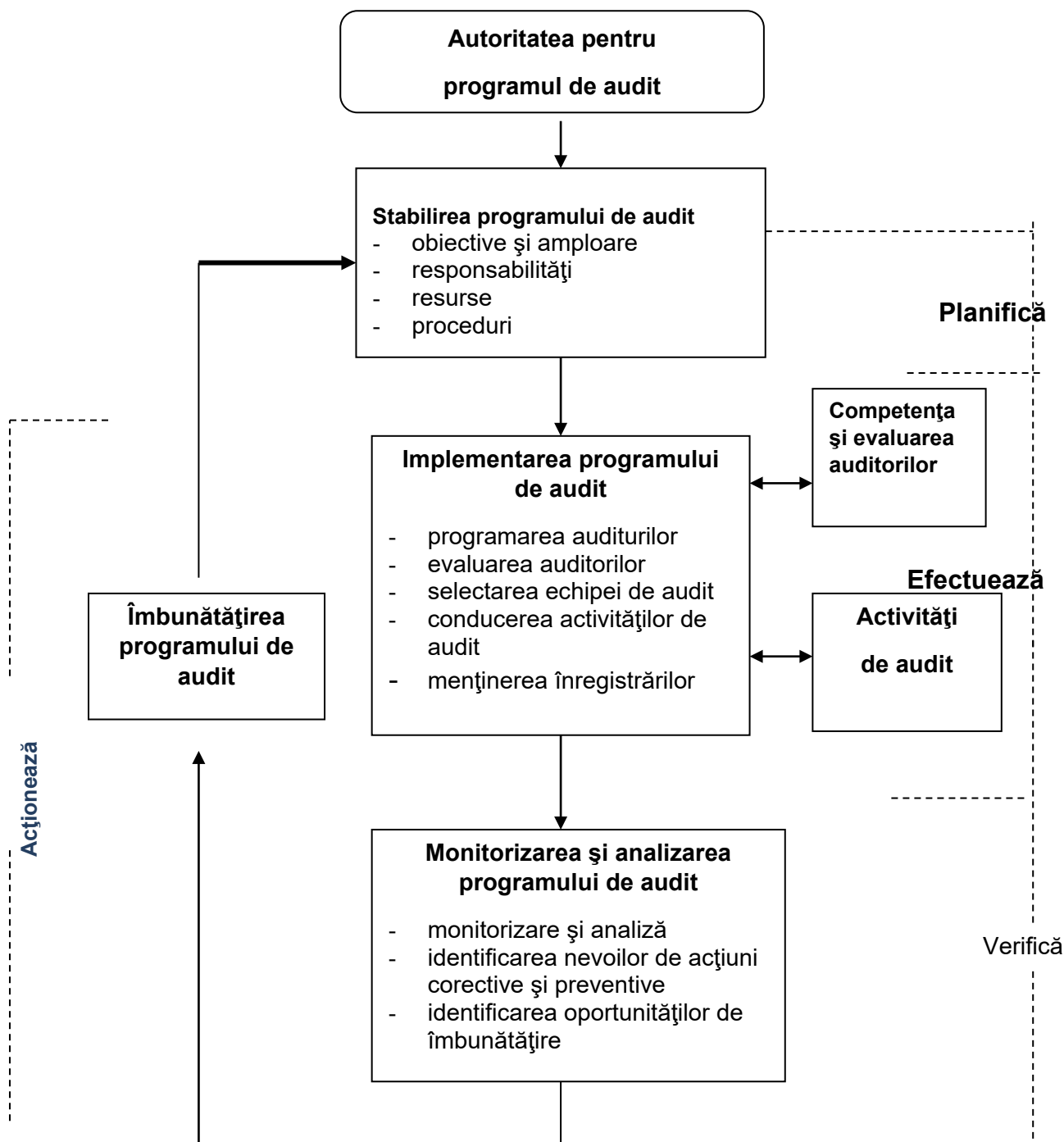
- Programarea auditurilor
- Evaluarea auditorilor
- Selectarea echipei de audit
- Conducerea activitatilor de audit
- Mentinerea inregistrarilor

3. MONITORIZAREA SI ANALIZA PROGRAMULUI DE AUDIT

- Monitorizare si analiza
- Determinarea nevoilor de actiuni corective si preventive
- Identificarea oportunitatilor de imbunatatire

4. IMBUNATATIREA PROGRAMULUI DE AUDIT

Fluxul procesului pentru managementul unui program de audit.



IV. ACTIVITATILE AUDITULUI

1. INITIEREA AUDITULUI

- Desemnarea conditiilor de audit - facuta de initiatorul auditului cu acordul auditatului;
- Desemnarea auditorului sef
- Definirea obiectivelor, domeniului auditului si a criteriilor auditului
 - obiective ex: - gradul de conformitate SMC;
 - asigurarea cerintelor legale;
 - eficacitatea SMC si atingerea obiectivelor;
 - oportunitati de imbunatatire;
 - domeniul : locatii, activitati, procese
 - criterii de standarde, legi, politici, obiective, programe de MM
- Determinarea fezabilitatii auditului
- Selectarea echipei de audit
- Stabilirea Contactului initial cu auditatul

2.DESFASURAREA ANALIZEI DOCUMENTELOR

- Documente relevante ale SMC inclusiv inregistrari sau rapoarte de audit anterioare
- Scop:determinarea adecvarii

3.PREGATIREA ACTIVITATILOR DE AUDIT LA FAJA LOCULUI

- Pregatirea planului de audit
 - intocmit de conducatorul (seful) echipei si acceptat de auditat
 - suficient de flexibil pentru modificari
 - continand: obiective, criterii, domeniul, perioadele, persoanele
- Alocarea activitatilor

- alocare pe fiecare auditor de: procese, locuri, activitati
- Pregatirea documentelor de lucru
 - chestionare/liste de verificari
 - formulare pentru constatari (raport de neconformitate, obs.)
 - tratarea cu confidentialitate a documentelor

4. DESFASURAREA ACTIVITATILOR DE AUDIT LA FATA LOCULUI

- Sedinta de deschidere
 - cu managementul si dupa caz, cu responsabilii proceselor auditate;
 - confirmare plan de audit;
 - prezentare participanti si aspecte de procedura de audit;
 - confirmari de resurse si utilitati;
- Comunicare pe parcursul auditului
 - comunicare cu conducerea auditatului;
 - comunicare intre membrii echipei de audit;
 - aspecte entice necesitand schimbari de plan sau sistare audit;
- Rolurile si responsabilitatile ghizilor si observatorilor
 - sunt numiti de auditat;
 - nu fac parte din echipa de audit;
 - nu influenteaza si nu se amesteca in audit;
 - furnizeaza clarificari la cererea echipei de audit;
- Colectarea si verificarea informatiilor
 - se refera la obiectivele, domeniul si criteriile de audit;
 - se colecteaza prin esantionare din documente, inregistrari, observarea activitatilor, rezultatele controlului proceselor, date, feedback;
 - sunt retinute ca dovezi ale auditului numai informatiile verificabile;
 - dovezile auditului (de conformitate sau neconformitate sunt inregistrate);

-Constatarile de audit

- rezulta din compararea dovezilor auditului cu criteriile de audit
- pot indica conformitatea sau neconformitatea;
- pot indica oportunitatea de imbunatatire (daca este stabilita in obiectivele auditului);
- trebuie sa fie inregistrate impreuna cu dovezile auditului si alte detalii;
- neconformitatile pot fi clasificate (M, m)
- trebuie lamurite orice divergente de opinie cu auditatul;

-Concluziile auditului

- rezulta din compararea constatarilor auditului cu obiectivele auditului (implementare SMM, certificare, etc.);
- convenirea concluziilor si a activitatilor de urmarire necesare;

-Sedinta de inchidere

- condusa de conducatorul echipei de audit;
- participa auditatii si eventual alti invitati;
- se comunica constatarile si concluziile auditului;
- se poate discuta programul de actiuni corective;
- se pastreaza inregistrari privind sedinta;
- se inregistreaza opiniile divergente daca nu au fost rezolvate;

5. PREGATIREA, APROBAREA SI DIFUZAREA RAPORTULUI DE AUDIT

-Pregatirea raportului de audit

- intocmirea raportului de audit de catre conducatorul echipei de audit;
- poate fi un formular tipizat;
- trebuie sa cuprinda cel putin:
 - Obiectivele si domeniul auditului, entitati, procese
 - Identificarea echipei de audit si auditorilor
 - Criteriile de audit
 - Constatarile si concluziile auditului

- Planuri privind rezolvarea activitatilor corective si urmarire□ acestora
- Modul de difuzare si confidentialitate

-Aprobarea si difuzarea Raportului de Audit

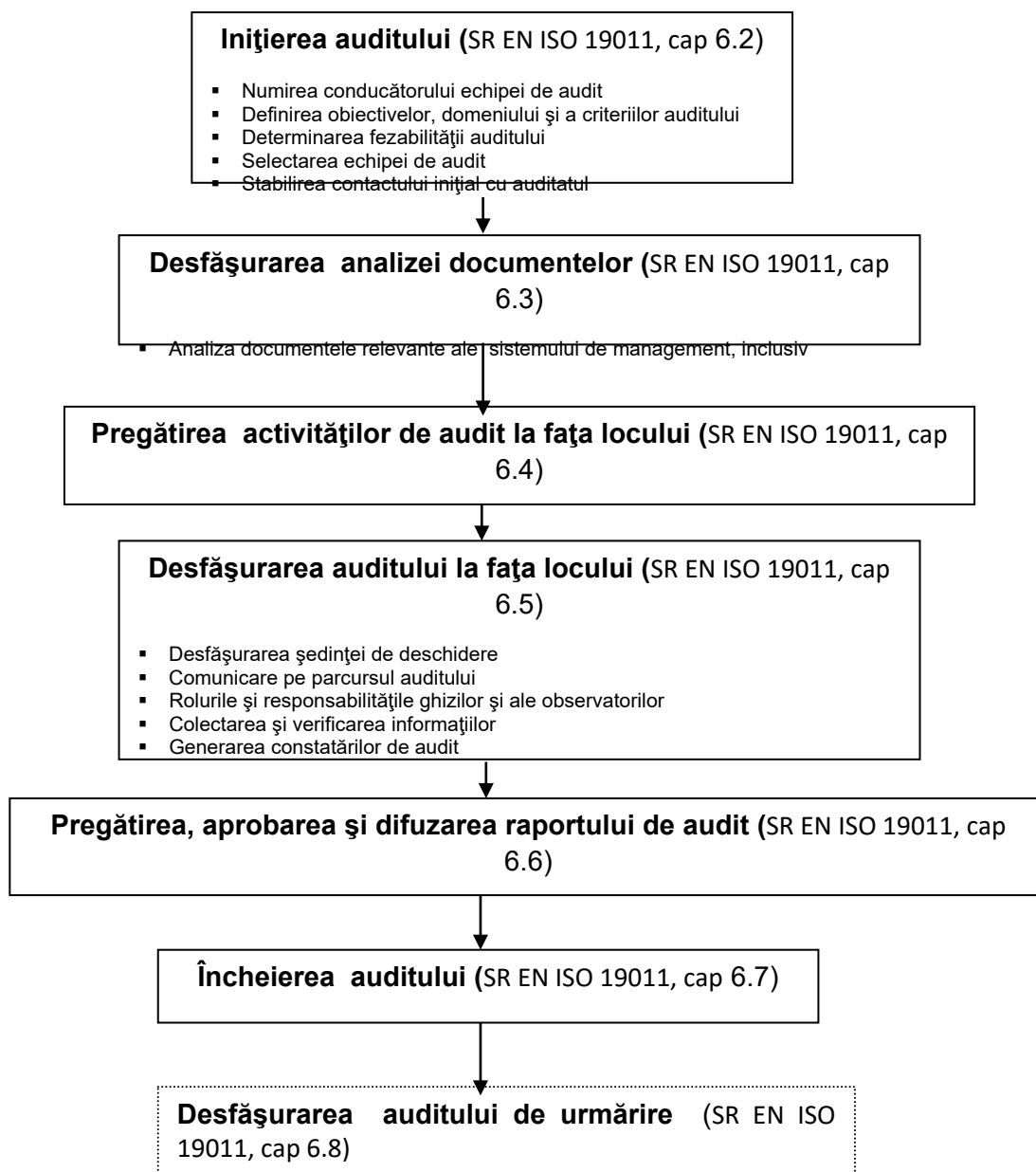
6.INCHEIEREA AUDITULUI

- la indeplinirea activitatilor din plan si predarea raportului;
 - se restituie auditatului toate documentele consultate;
 - se retin sau se distrug toate celelalte inregistrari intocmite pe parcursul auditului;
- Dupa ce raportul de audit aprobat a fost difuzat

7.DESFASURAREA ACTIVITATILOR DE URMARIRE POST AUDIT

- rezolvarea si eficacitatea actiunilor corective trebuie verificate;
 - modul de urmarire trebuie specificat in Raport (prin verificare, prin audit suplimentar);
 - rezultatul urmaririi trebuie inregistrat;
- Pot face parte dintr-un audit ulterior

IMAGINE DE ANSAMBLU A ACTIVITĂȚILOR TIPICE DE AUDIT



OBIECTIVELE AUDITULUI

- 1) Determinarea gradului de conformitate a SM al auditatului sau a partilor acestuia, cu criteriile de audit
- 2) Evaluarea capabilitatii SM de a se asigura de conformitatea cu cerintele legale, reglementate si contractuale
- 3) Evaluarea eficacitatii SM in atingerea obiectivelor specificate
- 4) Identificarea zonelor de imbunatatire potentiala a SM

Obiectivele auditului

- a) prioritatile managementului;
- b) intentiile comerciale;
- c) cerintele sistemului de management;
- d) cerinte legale, reglementate si contractuale;
- e) nevoia de evaluare a furnizorilor;
- f) cerintele clientului;
- g) nevoile altor parti interesate;
- h) riscurile pentru organizatie.

DOMENIUL AUDITULUI

- Locatii fizice
- unitatile organizationale
- activitati
- proces
- Perioada de timp alocata

CRITERII DE AUDIT

Ansamblu de politici, proceduri sau cerinte utilizate ca o referinta. (in raport cu care se determina conformitatea)

ECHIPA DE AUDIT

Unul sail mai multi auditori care efectueaza un audit sustinuti daca este nevoie de experti tehnici.

Nota 1-Un auditor din echipa de audit este desemnat ca sef al echipei de audit.

Nota 2-Echipa de audit poate include auditori in curs de foraiare.

AUDITOR

Persoana care are competenta de a efectua un audit

EXPERT TEHNIC

Persoana care furnizeaza echipei de audit cunostinte specifice sau experienta profesionala specifica

Nota 1-Cunostintele specifice sau experienta profesionala specifica se refera la organizatie,procese sau activitatile care urmeaza sa fie auditate,indrumari referitoare la limba sau cultura -Un expert tehnic nu actioneaza ca un auditor in echipa de audit

PLANUL DE AUDIT

1. Obiectivele auditului
2. Criteriile de audit si orice documente de referinta
3. Domeniul auditului, inclusiv determinarea unitatilor organizationale si functionale si a proceselor care urmeaza sa fie auditate
4. Datele si locatiile se vor desfasura activitatile de audit la fata locului
5. Perioada si durata apreciate pentru desfasurarea activitatilor de audit la fata locului,inclusiv intilnirile cu managementul auditatului si cele ale echipei de audit
6. Rolurile si responsabilitatile membrilor echipei de audit si a persoanelor care ii insotesc
7. Alocarea resurselor corespunzatoare pentru zonele critice

Planul de audit include, dupa cum este cazul, urmatoarele:

1. Identitatea reprezentantului pentru audit din partea auditatului
2. Limba in care se lucreaza si cea in care se redacteaza raportul de audit atunci cind este diferita de limba auditorului si/sau a auditatului
3. Elementele raportului de audit

4. Acordurile de natura logistica (transport, facilitate la fata locului)
5. Aspecte referitoare la confidentialitate
6. Orice actiuni de urmarire a auditului

SEDINTA DE DESCHIDERE

Participanti

- Echipa de audit
- Personal de management
- Responsabili de compartimente
sau procese ce vor fi auditate

Scop:

- 1.Confirmarea planului de audit
- 2.Furnizarea unui scurt rezumat al modului de desfasurare a activitatilor de audit
- 3.Confirmarea canalelor de comunicare
- 4.Furnizarea unei oportunitati pentru auditat sa puna intrebari

SEDINTA DE DESCHIDERE

(AGENDA)

- 1.Prezentarea participantilor inclusiv o scurta descriere a rolurilor acestora
- 2.Confirmarea obiectivelor, a domeniului si a criteriilor auditului
- 3.Confirmarea programului auditului si a altor acorduri relevante cu auditatul,cum ar fi data si ora pentru sedinta de inchidere,orice sedinte intermediare dintre echipa de audit si managementul auditatului si orice schimbari de ultima ora
- 4.Metodele si procedurile care vor fi utilizate pentru efectuarea auditului,inclusiv instiintarea auditatului ca dovezi de audit se vor baza numai pe esantioane din informatiile disponibile si de aceea exista un element de incertitudine in audit are
- 5.Confirmarea canalelor oficiale de comunicare (echipa-auditat)

6. Confirmarea limbii utilizate
7. Confirmarea faptului ca pe parcursul auditului auditatul va fi informat despre desfasurarea auditului
8. Confirmarea ca resursele si facilitatile necesare echipei de audit sunt disponibile
9. Confirmarea aspectelor referitoare la confidentialitate
10. Confirmarea procedurilor de siguranta si securitatea muncii si situatii de urgenta relevante pentru echipa de audit
11. Confirmarea disponibilitatii, rolurilor si identitatii ghizilor
12. Metoda de raportare, inclusiv orice clasificare a neconformitatilor
13. Informarea despre conditiile in care auditul poate fi intrerupt
14. Informatii despre sistemul de apeluri fata de modul de desfasurare a auditului sau fata de concluziile auditului

DOVEZI DE AUDIT

Inregistrari, declaratii despre fapte sau alte informatii care sunt relevante in raport cu criteriile de audit si verificabile.

Nota-Dovezile de audit pot fi cantitative sau calitative

CONSTATARI DE AUDIT

Rezultatele evaluarii dovezilor de audit colectate in raport cu criteriile de audit.

CONCLUZIILE AUDITULUI

Rezultat al unui audit furnizat de echipa de audit dupa luarea in considerare a obiectivelor de audit si a tuturor constatarilor de audit

RAPORTUL DE AUDIT

1. *Obiectivele auditului*

2. Domeniul auditului in special identificarea unitatilor functionale

si organizationale sau a proceselor auditate si a perioadei de timp in care s-a desfasurat auditul

3. Identificarea clientului auditului
4. Identificarea auditorului șef și a membrilor echipei de audit
5. Datele și locurile în care s-au desfășurat activitățile de audit la fața locului
6. Criteriile de audit
7. Constatarea auditului
8. Concluziile auditului

Raportul de audit poate să includă sau să facă referire la:

1. Planul de audit
2. Lista reprezentanților auditatului
3. Un rezumat al procesului de audit inclusiv al incertitudinii și/ sau obstacolelor întâlnite care pot diminua încrederea în concluziile auditului
4. Confirmarea că obiectivele auditului au fost realizate în cadrul domeniului auditului în concordanță cu planul de audit
5. Zonele neacoperite, deși incluse în domeniul auditului
6. Orice opinii divergente nerezolvate între echipa de audit și auditat
7. Recomandările pentru îmbunătățire, dacă este specificat în obiectivele auditului
8. Planurile acțiunilor de urmărire convenite, dacă există
9. O declarație referitoare la confidențialitatea conținutului raportului
10. Lista de difuzare a raportului de audit

Intocmit,

COJOCARU Camelia Valentina

Expert curs Sistem integrat de asigurare a calității

