

PA 01 Vedení auditů systémů managementu

Tato pomůcka slouží vedoucím auditorům Certifikačního orgánu CERTLINE jako osnova a přehled bodů, které musí projednat nebo provést v rámci úvodního zahájení auditu, v průběhu auditu a při závěrečném ukončení auditu.

1. Zahájení auditu

- představení Certifikačního orgánu CERTLINE a jmenovitě jednotlivých členů auditního týmu,
- vysvětlení role VA, A a TE a ostatních přítomných pracovníků (např. pozorovatelů ČIA při WA, pracovníků ve výcviku ...),
- zdůraznění cíle auditu a informace, že audit bude probíhat v českém jazyce,
- potvrzení, že VA a tým auditorů reprezentuje CO CERTLINE, který je odpovědný za realizaci auditu dle uzavřené Smlouvy o kontrolní činnosti a musí řídit provádění dle Plánu auditu, včetně činností a směřování auditu,
- zdůraznění nutnosti dodržet Plán auditu, projednat a zaznamenat případné změny v Plánu auditu,
- ujištění o proveditelnosti auditu a dostupnosti zdrojů - vyžádání jednacích místností, přístupu k tištěné dokumentaci, nahlížení do intranetu, uvolnění odpovědných pracovníků, přístup do prostor organizace, kanceláří, skladů, výroby, provozu, venkovního areálu, vstup na stálá a dočasná pracoviště, přístup k WiFi ...,
- potvrzení formálních komunikačních kanálů mezi klientem i týmem auditorů (kdo bude průvodce týmu auditorů, kdo a jak bude informovat /kdo bude informován o průběhu auditu (např. při zjištění neshody), s kým, kde a kdy budou projednávány výsledky auditu),
- potvrzení rozsahu certifikace (prvotní certifikace / opakovaná certifikace / dozor systémy managementu, normy, neaplikované články norem, stupeň integrace, certifikované činnosti, útvary klienta zahrnující rozsah systému ...),
- vysvětlení klasifikace zjištění (shoda, příležitost pro zlepšování, méně významná neshoda, významná neshoda, neaplikováno, zjištění mimo rámec auditu)
- informování o podmínkách předčasného ukončení auditu,
- sdělení, že metody a postupy, které budou použity při provádění auditu jsou založeny na základě vzorkování, důkazy z auditu budou založeny pouze na vzorku dostupných informací, a tudíž při auditování existuje prvek nejistoty,
- informace o zachování důvěrnosti informací a osobních údajů (podpis Prohlášení o zachování důvěrnosti informací všech členů týmu a ostatních přítomných pracovníků)
- informace, že audit nenaruší běžný chod organizace,
- vzájemné předání informací, týkajících se bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (poučení o BOZP ze strany organizace, podpisy na dokumentech o seznámení),
- vysvětlení, jak bude zacházeno s informacemi - kdo a jak dostane Zprávu z auditu, kdo dále může dále nahlížet do Zprávy z auditu (ČIA, regulační orgány státní správy),
- ověření přítomnosti odpovědných pracovníků, upřesnění doby, místa a časové náročnosti auditu pro jednotlivé odpovědné pracovníky a sdělení času závěrečného jednání pro management organizace,
- potvrzení stavu zjištění z předchozích přezkoumání nebo auditů (jeli to vhodné).

Na závěr úvodního jednání je pořizen záznam formou podpisu účastníků úvodního jednání v „Zápise z jednání s managementem auditované organizace“.

2. Průběh auditu:

- provádět auditování jednotlivých požadavků norem v souladu s Plánem auditu - hlídání času,
- dodržovat neutrální, předem nezaujatý a objektivní postup při ověřování shody,
- na začátku rozhovoru se představit a přesvědčit se, že zaměstnanec zná důvod provádění auditu a případné důsledky z něj plynoucí,
- sdělit, který článek kritériální normy nebo specifikace, právní předpis nebo interní předpis apod. budu právě prověřovat, příp. krátce okomentovat povinnost nebo požadavek z něj plynoucí pro pracovníky organizace,
- dodržovat zásady psychologie auditování a způsobu komunikace s auditovanými osobami, kladení jednoduchých otázek, ujištění o porozumění smyslu otázky pracovníkem organizace (ne nadřazenost, ego, výsměch při neznalosti), při nepochopení zopakovat otázku jinými slovy apod.,
- přesné zaznamenání důkazů z auditu (úplný název předloženého dokumentu, datum/čas jeho vydání, kdo jej podepsal, schválil, jméno a funkce pracovníka organizace, poskytující vysvětlení, přesný obsah jeho sdělení, rozsah vzorkování u záznamů, vyfocení dané skutečnosti mobilem, požádání o kopii dokumentu apod.),
- dodržovat zásadu 10% času hovořit, 90% času naslouchat,
- porovnat stávající skutečnost s rozsahem a hloubkou ověření v předchozích auditech
- při auditu v terénu (stavby, výrobní linky, sklady, haly, externí místa poskytování služeb, detašovaná pracoviště apod.) vyžádat průvodce, dodržovat zásady bezpečnosti, nesahat na stroje a nezapínat zařízení, pohybovat se ve vyznačených zónách,
- jsou-li na jakémkoli jednotlivém pracovišti zjištěny neshody, provést šetření s cílem určit, zda mohou být ovlivněna ostatní pracoviště,
- dodržovat poměr času mezi auditováním požadavků systému managementu a požadavků zákonných předpisů (cca 80% ku 20%),
- nesklouzávat do polohy poradenství – jen vysvětlit jaká skutečnost je v rozporu s požadavky kritériální normy, zákonnými předpisy nebo interní dokumentací, nezjišťovat příčinu, nenavrhovat opatření,
- dodržovat zásadu efektivnosti rozsahu vzorkování při ověřování shody s požadavky (max. 3 případy),
- křížově ověřovat dílčí zjištění, ujistit se o stavu skutečnosti jinými pracovníky, dalšími dokumenty, vlastním šetřením na místě apod.,
- neprovádět dopředu komentování, interpretaci a předběžnou klasifikaci jednotlivých zjištění,
- poděkovat pracovníkům za poskytnutí informací,
- průběžně se účastnit porad týmu auditorů a sdělovat výsledky svých zjištění ostatním členům týmu auditorů.

3. Ukončení auditu:

Porada týmu auditorů probíhá bez přítomnosti pracovníků organizace. Zahrnuje:

- vzájemné seznámení týmu auditorů s jednotlivými dílčími zjištěními z auditu,
- rozhodnutí, jak budou týmem zjištění klasifikována (shoda, příležitost pro zlepšování, méně významná neshoda, významná neshoda, neaplikováno, zjištění mimo rámec auditu),
- seznam dalších informací předávaných managementu organizace při závěrečném projednání výsledků auditu,
- příprava na prezentaci výsledků auditu managementu organizace.

Závěrečné projednání výsledků auditu probíhá za účasti managementu auditované organizace a celého týmu auditorů. U auditu SM BOZP jsou (na základě předchozí žádosti vedoucího auditora) při závěrečném jednání dále přítomni všichni členové vedení mající právní odpovědnost za BOZP, pracovníci odpovědní za monitorování zdravotního stavu zaměstnanců a zástupci zaměstnanců odpovědní za BOZP. Jejich případná nepřítomnost je zdůvodněna v Plánu auditu (část Závěrečné jednání).

Účelem závěrečného jednání je:

- sdělit zástupcům auditované organizace, že důkazy z auditu jsou založeny na vzorkování informací, vysvětlit prvek nejistoty,
- prezentovat zjištění a závěry z auditu (včetně klasifikace zjištění), jejich projednání a odsouhlasení organizací,
- v případě připomínky (méně významné neshody) sdělit managementu auditované organizace proces pro zacházení s připomínkami, stanovení časového rámce pro předložení Plánu náprav a nápravných opatření neshod,
- v případě významné neshody sdělit managementu auditované organizace proces pro zacházení s významnými neshodami, včetně jakýchkoli důsledků týkajících se certifikace auditované organizace; stanovení časového rámce pro předložení náprav a nápravných opatření a termínu odstranění neshody,
- vysvětlit následující činnosti, které bude Certifikační orgán CERTLINE provádět po auditu, včetně časového rámce pro vydání Zprávy z auditu,
- upozornit na situace (v případě že nastaly), které by mohly snížit důvěru v závěry z auditu,
- projednat případné rozdíly v názorech na zjištění z auditu a závěry auditu (v případě nedosažení shody vypracovat záznam, který bude součástí dokumentace z auditu),
- informovat management certifikované organizace o postupech při vyřizování případných stížností a odvolání,
- u prvotní nebo opakované certifikace potvrdit „Návrh certifikátu“. Případné dohodnuté změny v obsahu „Návrhu certifikátu“ jsou zaznamenány do Plánu auditu (část Závěrečné jednání),
- u specifických systémů managementu (QMS-W, QMS SJ-PK) potvrdit dále návrhy příloh certifikátů
- ujištění o vrácení všech zapůjčených dokumentů,
- závěrečné poděkování a ukončení auditu.

Na konci závěrečného jednání je pořízen záznam formou podpisu účastníků jednání v „Zápise z jednání s managementem auditované organizace“.