International Organization for Standardization

ČESKÁ SPOLEČNOST PRO JAKOST

International Accreditation Forum

13. ledna 2017

Návod Skupiny pro auditování ISO 9001 (ISO 9001 Auditing Practices Group – APG) k:

Plánování auditu

Existují dvě úrovně plánování – program auditů (identifikování činností auditu v průběhu certifikačního cyklu) a plán auditu (ukazující, jak je plánován jeden audit).

Jako prioritní mají být plánovány důležité oblasti organizace a oblasti, kde byly nedávno provedené změny nebo byly v minulosti zjištěny neshody. Audity může být potřeba načasovat tak, aby to vyhovovalo výrobním cyklům nebo jiným činnostem, zejména pokud jsou sezónní nebo jsou vykonávány pouze sporadicky. Proto přestože někdo mohl slyšet, že všechny procesy/oblasti je potřeba zauditovat každý rok, bude celkem přijatelné postupovat podle přístupu zvažování rizik a auditovat některé oblasti méně často a místo toho se v jednom roce soustředit na specifickém kritické oblasti. Podmínkou je, aby bylo zaznamenáno odůvodnění.

Jak vytvořit program?

Pokud klient certifikace pracuje na směny, bude dobré zjistit, co se děje na odpoledních a/nebo nočních směnách. Některé organizace mohou na všech směnách fungovat identicky, v jiných může noční směny fungovat bez dostatečného dohledu a/nebo technické podpory. Viz článek 9.1.3.5 ISO/IEC 17021-1.

Program auditů má zajistit, že je jasný předmět každého auditu. Program auditů může být změně tak, aby vyhovoval měnícím se podmínkám (např. dostupnosti auditovaného, dostupnosti zdrojů, prázdninám atd.), ale vždy by mělo být dosaženo celkového záměru programu.

Například při auditování měřicího vybavení lze zvážit zkombinování tohoto auditu s auditem procesů, ve kterých probíhá měření a ve kterých jsou využívány výsledky měření. Tím se vzorkování bude týkat výsledků v rámci celého procesu měření. Má být zkoumán koncept „interního zákazníka“ a má být vzata v úvahu spokojenost zákazníka mezi interními funkcemi (např. jak dobře funkce údržby zajišťuje běh vybavení, respektive dobu bezporuchového fungování vybavení?).

Jak vytvořit plán auditu?

Tvorba plánu auditu má probíhat ve spolupráci s klientem certifikace tak, aby byly prodiskutovány otázky alokace času, zda mají být do auditu zahrnuty nějaké konkrétní záležitosti a otázky přístupu k lidem, místům a dokumentovaným informacím. Lze doporučit, aby bylo před zahájením plánování auditu získáno co nejvíce potřebných informací.

© ISO & IAF 2017 – All rights reserved
www.iaf.nu; www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
Překlad Česká společnost pro jakost, z.s., 2018

UŽITEČNÉ TYPY PEO AUDITORY

- Vytvořit plán tak, aby byl pro organizaci přidanou hodnotou a plnil požadavky akreditačních orgánů
- Plánovat audit v propojení s procesy, aby bylo možné zkoumat synergie a otázky „interního zákazníka“
- Pokud je to možné, mají být plány auditu vytvořeny ve spolupráci s auditovaným
- Před auditem mají být přezkoumány dokumentované informace, aby byla podpořena správná alokace zdrojů a byly správně pochopeny otázky týkající se vzorkování
- Checklisty mohou zlepšit kvalitu auditů, ale je potřeba chápat jak a navrhovat je tak, aby kvalitu auditu podporovaly (viz návod ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance k checklistům)
- Využít k plánování druhé úrovně výsledky z první úrovně (viz pojednání APG o potřebě dvoustupňových auditů). Důrazně se doporučuje provádět audit prvního stupně v prostorách klienta
- Na základě výsledků prvního stupně nebo dřívějších auditů věnovat více času procesům a/nebo oblastem s „vyšším rizikem“
- Vytvořit plán podle procesů – ne podle článků normy
- Propojené procesy je nejlepší plánovat tak, aby byly auditovány společně a stejným auditorem, aby bylo možné v průběhu auditu zkoumat jejich propojení a vzájemné vazby
- Provést rozhovor s vrcholovým vedením ihned po úvodním jednání tak, aby byl vyhodnocen kontext organizace, strategické zaměření, porozumění relevantním zainteresovaným stranám a vedení (leadership)
- Provést audit posledního „interního auditu“
- Zvážit, zda mohou být aspekty systému, pro které neexistuje žádný samostatný proces, auditovány v rámci pozorování nebo rozhovorů s auditovanými. Pokud je použit tento přístup, je dobrým přístupem dát do plánu auditu prohlášení, jako „Shoda se všemi relevantními požadavky ISO 9001 bude ověřena v průběhu auditu souvisejících procesů“.

Příklady oblastí, pro které nemusí existovat samostatný proces zahrnují:

- Povědomí o politice kvality
- Efektivnost a závazek vedení (leadership)
- Interní/externí komunikace a povědomí
- Plnění cílů a vazba na celkové cíle (ale doporučuje se zeptat se vrcholového vedení, jakým způsobem stanovuje cíle)
- Prostředí pro fungování procesů a infrastrukturu
- Kompetence lidí (pochopení práce, kterou lidé vykonávají, může zajistit relevantnost zaznamenaných zkušeností, dovedností, výcviku a znalostí; alternativně lze toto auditovat spolu s Lidskými zdroji, pokud taková funkce existuje)
- Dokumentované informace (důkazy o řízení, typech dokumentů atd.; to lze využít k poskytnutí vstupu pro auditování procesu uchovávání a udržování dokumentovaných informací)
- Zlepšování

© ISO & IAF 2017 – All rights reserved
www.iaf.nu; www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
Překlad Česká společnost pro jakost, z.s., 2018

Tabulka 1 – Výňatek z plánu auditu, který je sestaven podle tohoto přístupu

Čas		Téma	Auditor	Auditovaný (vyplní klient)
Od	Do			
Datum: vyberte				
9:00	9:30	Úvodní jednání		
9:30	11:30	Strategické zaměření a cíle; hlavní změny v posledním období Kontext organizace, vedení (leadership)		
11:30	13:00	Plánování cílů; procesy, rizika a příležitosti, plán monitorování, měření a analyzování		
13:00	14:00	Přestávka		
14:00	16:00	Proces 1 (např. Marketing a prodej)		
16:00	17:30	Proces 2 (např. Návrh a vývoj)		
17:30	18:00	Jednání na závěr prvního dne		

Čas		Téma	Auditor	Auditovaný (vyplní klient)
Od	Do			
Datum: vyberte				
9:00	9:15	Krátké jednání: záležitosti a otázky z prvního dne		
9:15	11:30	Proces 3 (např. Výroba)		
11:30	13:00	Proces 4 (např. Balení a logistika)		
13:00	14:00	Přestávka		
14:00	15:00	Lidské zdroje: Kompetence, plánování výcviku		
15:00	16:00	Externí poskytování produktů a služeb		
16:00	17:00	Interní audity		
17:00	17:30	Jednání týmu auditorů		
17:30	18:00	Závěrečné jednání		

Poznámka: Zajistěte přítomnost vrcholového vedení na úvodním jednání, zeptejte se na: strategické zaměření a cíle; kontext organizace; vedení (leadership). Zajistěte přítomnost vrcholového vedení na závěrečném jednání.

Další informace o Skupině pro auditování ISO 9001 lze nalézt v dokumentu *Úvodní informace o Skupině pro auditování ISO 9001*.

Zpětná vazba od uživatelů bude Skupinou pro auditování ISO 9001 využita k určení potřeby vytvoření dalších návodných dokumentů nebo revidování již existujících dokumentů.

© ISO & IAF 2017 – All rights reserved
www.iaf.nu; www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
Překlad Česká společnost pro jakost, z.s., 2018

Komentáře k dokumentům a prezentacím je možné zaslat na následující e-mailovou adresu: charles.corrie@bsigroup.com.

Další dokumenty a prezentace lze stáhnout na stránkách:

www.iaf.nu
www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
http://www.csq.cz/volne-dostupne-dokumenty-iso-a-iaf/

Vyloučení odpovědnosti

Tyto dokumenty nebyly předmětem schvalovacího procesu Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO), ISO Policy Committee for Conformity Assessment (ISO/CASCO), technické komise ISO/TC 176 nebo Mezinárodního akreditačního fóra (IAF).

Informace obsažené v těchto dokumentech jsou určeny ke vzdělávacím a komunikačním účelům. Skupina pro auditování ISO 9001 nenese žádnou odpovědnost za případné chyby nebo opomenutí a neodpovídá ani za následné poskytování nebo používání těchto informací.

© ISO & IAF 2017 – All rights reserved
www.iaf.nu; www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
Překlad Česká společnost pro jakost, z.s., 2018