

Cod CMI 120001 / Cod SIPOCA 87
Proiect finanțat din POCA

1. Concepte de bază în auditul calității

Observator – persoană care însoțește echipa de audit dar nu acționează ca un auditor. Acesta poate fi membru al auditatului, al autorității de reglementare sau al altei părți interesate care asistă ca martor la audit.

Ghid – persoană numită de auditat pentru a asista echipa de audit.

Client al auditului – organizație sau persoană care solicită un audit;

Audit comun – audit efectuat la un singur auditat de două sau mai multe organizații de auditare;

Audit combinat – audit efectuat la un singur auditat pentru două sau mai multe sisteme de management împreună;

1. Concepte de bază în auditul calității

Program de audit – ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume;

Plan de audit – descriere a activităților și a acordurilor pentru un audit;

Domeniul auditului – amploarea și limitele unui audit. În general, domeniul auditului include o descriere a locațiilor fizice, a unităților organizaționale, a activităților și proceselor.

1. Concepte de bază în auditul calității

Constatări ale auditului – rezultate ale evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit. Constatările auditului indică *conformitatea* sau *neconformitatea* și pot conduce la identificarea oportunităților pentru îmbunătățire sau la înregistrarea bunelor practici. În cazul în care criteriile de audit sunt selectate din cerințele legale sau din cerințele reglementate, constatarea auditului poate fi denumită în limba engleză "*compliance*" (*conformare*) sau "*non-compliance*" (*neconformare*);

Concluzie a auditului – rezultat al unui audit după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor auditului;

1. Concepte de bază în auditul calității

Management referitor la calitate

Managementul calității

Notă: Managementul calității poate include stabilirea de

- politici referitoare la calitate, obiective referitoare la calitate și procese pentru a îndeplini aceste obiective prin:
- planificarea calității
- asigurarea calității
- controlul calității
- îmbunătățirea calității

Sistem de management

Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei organizații utilizate pentru a stabili politicile și obiectivele, precum și procesele prin care se realizează aceste obiective.

Sistem de management al calității

Parte a unui sistem de management referitoare la calitate.

Cod SIMS 120501 / Cod SIPOCA 07
Proiect finanțat din POCA

1. Concepte de bază în auditul calității

Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect îndeplinește cerințele.

Calitatea

- termenului de "calitate" i se pot asocia adjective cum ar fi "slabă", "bună" sau "excelentă"
- termenul de "intrinsec", în opoziție cu cel de "atribuit", semnifică ceva ce există în obiect

Entitate, articol, orice este perceptibil sau imaginabil

Obiect

Obiectele pot fi:

- materiale (telefon, mobilier, stilou)
- imateriale (plan proiect, comision bancar),
- imaginate (stadiul viitor al unei organizații)

Exemple de obiecte: produs, proces, serviciu, persoană, organizație, sistem, resursă.

1. Concepte de bază în auditul calității

Expresie a unei nevoi sau a unei așteptări declarate, de regulă implicită sau obligatorie

Cerință

1. cerințele pieței (ale clientului extern)
2. cerințe contractuale
3. cerințele interne ale organizației
4. cerințele legale și reglementate (obligații ce decurg din legi, regulamente, reguli, coduri etc., și ele vizează, în principal, protecția vieții, sănătății persoanelor și a mediului înconjurător, valorificarea corespunzătoare a resurselor naturale, conservarea energiei)

Notă:

- termenul de "implicit" semnifică, de regulă, faptul că, în practica curentă, organizația și părțile interesate consideră nevoia sau așteptarea respectivă ca fiind implicită
- cerințele se pot referi la un produs, la managementul calității, cerințe ale clientului, cerințe referitoare la calitate
- o cerință specificată este o cerință prevăzută în informații

1. Concepte de bază în auditul calității

Trăsătură distinctivă

Caracteristică

- caracteristică poate fi inerentă sau atribuită
- caracteristică poate fi calitativă sau cantitativă
- există diferite tipuri de caracteristici (senzoriale, fizice, funcționale, ergonomice, comportamentale, temporale)

Caracteristică inerentă a unui obiect referitoare la o cerință

Caracteristică a calității

- termenul de caracteristică "inerentă" are semnificația că acea caracteristică este proprie unei entități, mai ales ca o caracteristică permanentă
- o caracteristică atribuită unui obiect nu reprezintă o caracteristică referitoare la calitatea

1. Concepte de bază în auditul calității

Conformitate / neconformitate *Îndeplinirea/ neîndeplinirea unei cerințe*

Defect

Neconformitate referitoare la o utilizare intenționată

Capacitate

Capacitatea unui obiect de a realiza un element de ieșire care va îndeplini cerințele pentru acel element de ieșire

Răspundere juridică pentru produs ("product liability")

obligația ce revine producătorului sau unei alte părți de a despăgubi pentru pierderile datorate unor daune corporale, materiale etc., cauzate de un produs

1. Concepte de bază în auditul calității

Audit financiar - audit al calității. Similitudini:

- ▶ sunt desfășurate de **profesioniști independenți** (auditori financiari sau de calitate) care urmăresc:
 - în *auditul financiar* - atât interesele organizației cât și pe cele ale acționarilor, pentru a le garanta acestora investiția;
 - în *auditul calității* - atât interesele organizației, cât și pe cele ale consumatorilor, în vederea asigurării calității și a furnizării încrederii în produsele pe care aceștia le achiziționează / consumă;

1. Concepte de bază în auditul calității

Audit financiar - audit al calității. Similitudini:

- ▶ **auditorii financiari** - experți în probleme de contabilitate, nu în domeniul de activitate al organizației auditate;
- ▶ **auditori ai calității** - specialiști în domeniul obiectivelor și al tehnicilor de asigurare a calității, nu în procesele pe care le observă;
- ▶ ambii specialiști auditori nu trebuie să aibă responsabilități directe în sectoarele auditate și este de preferat ca ei să desfășoare auditul în cooperare cu personalul sectorului vizat;

1. Concepte de bază în auditul calității

Audit financiar - audit al calității. Similitudini:

- ▶ **Auditul calității** - alegerea la întâmplare a unor mostre constituite într-un **esantion** și examinarea lor, pentru a se constata dacă există defecte sau neconformități și nu examinarea tuturor produselor sau a activităților unei organizații;
- ▶ **Auditul financiar** - doar înregistrări alese la întâmplare în care se vor căuta erori sau inconsecvențe și nu examinarea tuturor înregistrărilor financiare ale unei organizații.

1. Concepte de bază în auditul calității

Audit financiar - audit al calității. Similitudini:

- ▶ Nici auditorii financiari și nici cei din domeniul calității **nu sunt responsabili** pentru corectarea erorilor sau pentru aplicarea unor practici incorecte, ci doar pentru raportarea lor, astfel încât cei responsabili să poată iniția acțiunile corective necesare;
- ▶ Ei nu sunt opriți în evidențierea ineficienței sau a practicilor eronate, dar vor fi criticați dacă au eșuat în a le descoperi și prezenta.

Ord. S.M.S. (2003) / Ord. S.M.S. 04/07
 Proiect financiar din 2014

1. Concepte de bază în auditul calității

Auditul calității – obiective

- ▶ evaluarea conformității sistemului de management al calității cu cerințele specificate;
- ▶ evaluarea eficacității sistemului de management al calității organizației privind realizarea obiectivelor identificarea punctelor critice, surse ale deficiențelor, în desfășurarea activităților organizației;
- ▶ inițierea măsurilor corective și de îmbunătățire necesare, privind procesele și rezultatele acestor procese (produse, servicii);

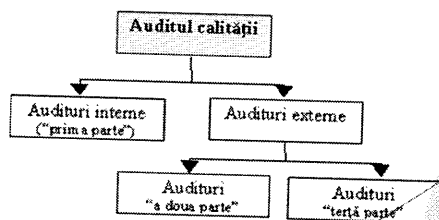
1. Concepte de bază în auditul calității

Auditul calității – obiective

- ▶ urmărirea aplicării măsurilor corective și de îmbunătățire stabilite;
- ▶ să realizeze o evaluare inițială a unui furnizor, în vederea stabilirii unor relații contractuale cu acesta;
- ▶ să verifice, în cadrul relațiilor contractuale, dacă sistemul de management al calității furnizorului satisface în permanență exigențele prescise și dacă acesta funcționează corect;
- ▶ să permită certificarea sistemului de management al calității organizației auditate.

2. Clasificarea auditurilor calității

a. Tipuri de audituri ale calității, în funcție de scopul lor



2. Clasificarea auditurilor calității

- Audit intern al calității (audituri de primă parte)** • Ele sunt efectuate de organizație sau în numele acesteia, pentru analiza efectuată de management sau pentru alte scopuri interne (confirmarea eficacității sistemului de management sau pentru îmbunătățirea acestuia).
- Audit extern al calității** • are ca scop principal obținerea unei dovezi privind capacitatea furnizorului de a asigura obținerea calității cerute
- Audit „a doua parte” (audit de secundă parte)** • audit efectuat de către o parte interesată de activitățile organizației, cum ar fi clienții sau alte persoane care acționează în numele clienților (auditare a furnizorului)
- Audit „terță parte”** • audit efectuat de către organizații de auditare externe și independente, cum sunt autoritățile de reglementare sau cele care furnizează certificarea conformității sistemelor de management cu cerințele standardului ISO 9001 sau ISO 14001 (audit de certificare, audit de supraveghere)

2. Clasificarea auditurilor calității

Auditurile interne – rațiuni

- ▶ reprezintă o cerință din standard;
- ▶ conducerea consideră că este cel mai eficient instrument pentru a identifica și clasifica domeniile de prioritate, în scopul îmbunătățirii sistemului de management al calității;
- ▶ pentru a pregăti un audit extern și a corecta cel puțin o parte dintre neconformitățile întâlnite.

2. Clasificarea auditurilor calității

Auditurile externe – rațiuni

- ▶ obținerea unor date de evaluare și de selectare a furnizorilor;
- ▶ obținerea informațiilor referitoare la acțiunile de îmbunătățire a sistemului de management al calității unui furnizor selectat anterior;
- ▶ evaluarea sistemului de management al calității în vederea certificării;
- ▶ supravegherea unei organizații deja certificate.

2. Clasificarea auditurilor calității

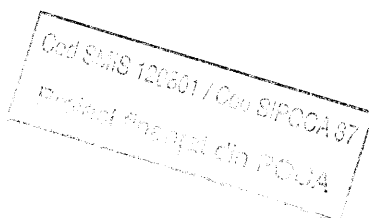
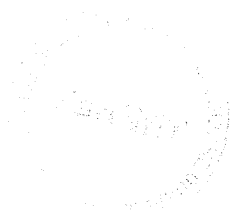
Auditurile de terță parte (extern independent)

- ▶ evaluare inițială;
- ▶ evaluare completă;
- ▶ de supraveghere.

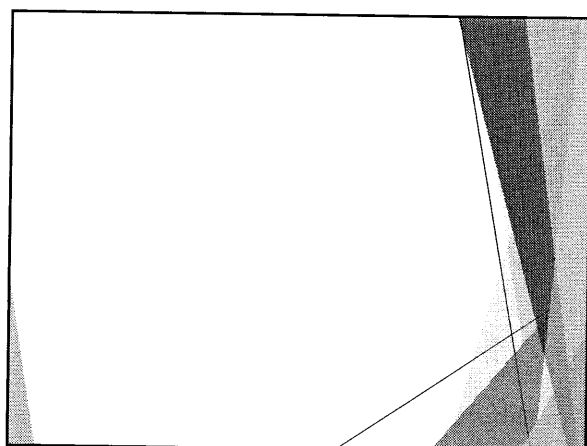
2. Clasificarea auditurilor calității

Auditurile de terță parte (extern independent)

- ▶ evaluare inițială;
- ▶ evaluare completă;
- ▶ de supraveghere.



Handwritten signature



2. Clasificarea auditurilor calității

evaluarea conformității unui produs finit/semifinit (componente, părți constructive) cu cerințele clientului sau cu cerințele specificate în documentele de referință (standarde, documente de fabricație etc).

b.1 Auditul calității produsului

Nu se rezumă la o simplă examinare a produsului, ci are în vedere:

- verificarea documentelor de referință, pentru a se stabili dacă sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor privind calitatea produselor
- evaluarea eficacității măsurilor de asigurare a calității referitoare la produsul respectiv; stabilindu-se măsurile corective sau de îmbunătățire necesare.

Documente de referință: proceduri ref. la sistemul de management al calității, specificația produsului, caietul de sarcini, documentele de fabricație, documente de inspecție.

2. Clasificarea auditurilor calității

evaluarea conformității unui proces (de proiectare, producție, administrativ etc.) cu cerințele clientului sau cu cerințele specificate în documentele de referință (proceduri și instrucțiuni de lucru, rețete, specificațiile tehnice ale produselor realizate prin procesul respectiv etc.)

Nu se rezumă la o simplă examinare a procesului, ci are în vedere:

- verificarea documentelor de referință, pentru a se stabili dacă sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor referitoare la procesul auditat.
- evaluarea eficacității măsurilor de asigurare a calității referitoare la procesul respectiv; stabilindu-se măsurile corective sau de îmbunătățire necesare.

Documente de referință: proceduri ref. la sistemul de management al calității, documentele ref. la desfășurarea, supravegherea și inspecția procesului respectiv, documente ref. la calificarea personalului implicat în procesul auditat.

2. Clasificarea auditurilor calității

b.2 Auditul calității procesului

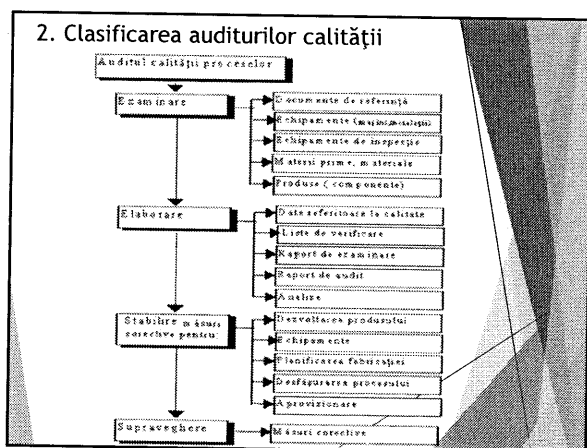
Se recomandă ca:

- ▶ auditurile să fie programate și efectuate în mod sistematic, cel puțin o dată pe an, pentru toate procesele organizației, acordându-se prioritate proceselor complexe.

Raportul de audit al calității procesului va conține:

- ▶ rezultatele inspecțiilor și încercărilor efectuate
- ▶ neconformitățile și cauzele acestora
- ▶ concluziile trebuie aduse la cunoștință șefilor compartimentelor ale căror procese au fost auditate, pentru a fi luate măsurile corective sau de îmbunătățire necesare.

Cod QMS 120601 / Cal. SIFCOA 67
Proiect financiar din PCGA



2. Clasificarea auditurilor calității

b.2 Auditul calității procesului - Exemple de audit de proces

- ▶ înregistrarea temperaturii locului de muncă, a umidității și a conținutului de praf;
- ▶ înregistrarea statutului de calibrare a echipamentului de verificare și măsurare;
- ▶ înregistrarea vitezei de lucru a mașinilor, a fluctuațiilor de temperatură a instalațiilor și a gazelor;
- ▶ înregistrarea ambalării, etichetării și a modului de aranjare la depozitare etc.

2. Clasificarea auditurilor calității

b.2 Auditul calității procesului – Forme ale auditului de proces

- ▶ o observare directă a măsurătorilor;
- ▶ un audit al înregistrărilor ținute de personalul implicat în proces;
- ▶ o combinație a acestora.

2. Clasificarea auditurilor calității

- determinarea conformității sistemului de management al calității cu cerințele specificate în documentele de referință (standarde sau alte documente normative aplicabile);
- evaluarea eficacității sistemului de management al calității privind realizarea obiectivelor stabilite în domeniul calității;
- îmbunătățirea sistemului de management al calității organizației auditate;
- certificarea conformității sistemului de management al calității întreprinderii auditate.

Documente de referință: standardele referitoare la sistemul de management al calității, manualul calității, proceduri, instrucțiuni de lucru, documentele de inspecție etc.

Standardul SR EN ISO 19011 furnizează îndrumări referitoare la principiile de auditare, managementul programelor de audit, efectuarea auditurilor sistemelor de management al calității și/sau de management de mediu, precum și îndrumări privind competența și evaluarea auditorilor.

Prod. ENIS 121601 / Con. SIFCOA 37
 14.02.2018

2. Clasificarea auditurilor calității

Auditul sistemului de management al calității:

- ▶ Evaluarea implementării sistemului de management al calității;
- ▶ Evaluarea conformității sistemului de management al calității;
- ▶ Evaluarea eficienței sistemului de management al calității

2. Clasificarea auditurilor calității

b.3.1 Audit al evaluării implementării sistemului de management al calității

- ▶ Analiză a dovezilor obiective cu privire la:
 - ❖ activitățile curente;
 - ❖ înregistrarea unor activități trecute;
 - ❖ atitudinea personalului;
 - ❖ stabilirea măsurii în care cerințele sunt îndeplinite.

2. Clasificarea auditurilor calității

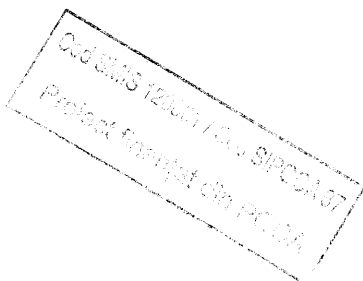
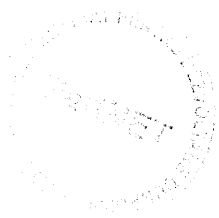
b.3.2 Audit pentru evaluarea conformității sistemului de management al calității

- ▶ Colectarea dovezilor obiective și compararea lor cu cerințele standardului aplicabil, ale contractului și/sau cerințele legale, cu privire la:
 - ❖ politica din domeniul calității;
 - ❖ modul de organizare;
 - ❖ resurse;
 - ❖ procedurile scrise

Dovezile obiective

- ▶ specificații;
- ▶ înregistrări;
- ▶ instrucțiuni de lucru;
- ▶ observații directe ale auditorilor;
- ▶ afirmații directe ale unor persoane avizate.

Câștigă valoare în cazul în care sunt și verificate (documentul este avizat în mod corect).



2. Clasificarea auditurilor calității

Auditul sistemului de management al calității (evaluarea gradului de îndeplinire a cerințelor).

Auditul sistemului de management al calității (fază de evaluare)

Organizație: _____
 Anul: _____ Data: _____

nr	Elementele sistemului de management al calității	Punctaj	Punctaj maxim posibil	Gradul de îndeplinire a cerințelor
1	Lezabilitate	40	35	88%
2	Sistemul de management al calității	60	50	83%
3	Managementul materialelor	40	35	88%
18	Opțiuni	30	20	67%
19	Evaluarea performanțelor	20	15	75%
20	Integritate	30	20	67%

Evoluția gradului de îndeplinire a cerințelor

2. Clasificarea auditurilor calității

b.3.3 Audit pentru evaluarea eficienței sistemului de management al calității

- Stabilirea măsurii în care sistemul de management al calității:
 - ❖ este apt să îndeplinească obiectivele;
 - ❖ măsura în care el contribuie la obținerea unui nivel calitativ superior prin prevenirea defectelor produselor/serviciilor și la creșterea satisfacției clienților.

2. Clasificarea auditurilor calității

b.3.3 Audit pentru evaluarea eficienței sistemului de management al calității

Scop:

- *Evaluarea efectului economic* - utilizarea, cu costuri cât mai reduse, a intrărilor în proces.

Lipsa efectului - folosirea unor materiale superioare specificațiilor, obținerea unor produse cu caracteristici de calitate superioare, inutile scopului propus, nivel înalt al pierderilor etc.

- *Evaluarea eficienței* - raport optim între valoarea intrărilor și cea a ieșirilor din proces.

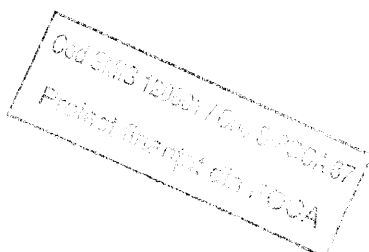
Lipsa eficienței - proceduri neclare, responsabilități neclare, omise sau suprapuse, informații și instrucțiuni contradictorii etc.

2. Clasificarea auditurilor calității

b.3.3 Audit pentru evaluarea eficienței sistemului de management al calității

Scop final:

Îmbunătățirea performanțelor unei organizații - concluziile auditului trebuie să furnizeze conducerii informații suficiente și relevante pentru atingerea acestui scop.



3. Principii de auditare

- 3.1 integritate;
- 3.2 prezentare corectă;
- 3.3 responsabilitate profesională;
- 3.4 confidențialitate
- 3.5 independență;
- 3.6 abordare bazată pe dovezi.

3. Principii de auditare

3.1 Integritate

Baza profesionalismului – auditorii și persoana care coordonează programul de audit ar trebui:

- ▶ Să efectueze activitatea cu onestitate, perseverență, responsabilitate;
- ▶ Să respecte cerințele legale aplicabile și să se conformeze acestora;
- ▶ Să demonstreze competența în timp ce efectuează activitatea;
- ▶ Să efectueze activitatea în mod imparțial, rămânând cinstiți și neinfluențați în toate relațiile lor;
- ▶ Să evite orice influență care pot fi exercitate asupra judecății lor în timpul realizării auditului

3. Principii de auditare

3.2 Prezentare corectă

Obligația de a raporta veridic și exact

- ▶ Constatările auditului, concluziile auditului și rapoartele de audit ar trebui să reflecte în mod veridic și exact activitățile de audit;
- ▶ Respectarea cu exactitate a adevărului, inclusiv raportarea opiniilor divergente ivite între membrii echipei de audit și a obstacolelor semnificative întâlnite în timpul auditului și nerezolvate.
- ▶ Comunicarea ar trebui să fie veridică, exactă, obiectivă, la momentul oportun, clară și completă.

3. Principii de auditare

3.3 Responsabilitate profesională

Aplicarea perseverenței și a judecății în auditare

- ▶ Auditorii ar trebui să acționeze cu grijă în concordanță cu importanța sarcinii pe care o efectuează și cu încrederea acordată de clienții auditului și de alte părți interesate.
- ▶ Un factor important în desfășurarea activității acestora cu responsabilitate profesională este să aibă capacitatea de a face aprecieri rezonabile în toate situațiile de audit.

Ordinul nr. 1234 / din 2018
 Proiect finanțat din PO 2A

3. Principii de auditare

3.4 Confidențialitate

Securitatea informației

- ▶ Auditorii ar trebui să manifeste discreție în utilizarea și protejarea informațiilor la care au acces în cursul efectuării sarcinilor lor.
- ▶ Informațiile referitoare la audit ar trebui să nu fie utilizate necorespunzător în folosul personal al auditorului sau clientului auditului sau în detrimentul intereselor legitime ale auditatului.

3. Principii de auditare

3.5 Independență

Baza pentru imparțialitatea auditului și obiectivitatea concluziilor auditului

- ▶ Auditorii ar trebui să fie independenți de activitatea pe care o auditează acolo unde este posibil și ar trebui ca în toate cazurile să acționeze fără a fi supuși nici unor influențe și conflicte de interese.
- ▶ În cazul auditurilor interne, auditorii ar trebui să fie independenți de managerii operaționali ai funcției auditate.
- ▶ Auditorii ar trebui să își mențină obiectivitatea pe întreg parcursul procesului de audit pentru a se asigura că se bazează numai pe dovezi obiective în stabilirea constatărilor și concluziilor auditului.

3. Principii de auditare

3.6 Abordarea bazată pe dovezi

Metoda rațională prin care într-un proces sistematic de audit se ajunge la concluzii credibile și reproductibile

- ▶ Dovada auditului ar trebui să fie verificabilă;
- ▶ Auditul se bazează în general pe eșantioane ale informației disponibile, din moment ce un audit este desfășurat într-o perioadă limitată de timp și cu resurse limitate.
- ▶ Utilizarea corespunzătoare a eșantionării ar trebui aplicată din moment ce aceasta este strâns legată de încrederea care poate fi acordată concluziilor auditului.

4. Întocmirea și coordonarea unui program de audit

Program de audit - Ansamblu de unul sau mai multe audituri, planificate pe parcursul unui anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.

Cod SRIIS 120601 / CUI 9100A 87
Proiect finanțat din POCA

Program audit - exemplu

Nr. crt.	Facultate/Colegiul Republicanal Luar	Oct.	Nov.	Dec.	Jan.	Febr.	Martie	Apr.	Mai	Iun.	Iul.	August	Sep.
1	Relații economice internaționale						X						
2	Marketing							X					
3	Contabilitate							X					
4	Economie generală							X	X				
5	Contabilitate și Informatică de gestiune						X			X			
6	Economie agroalimentară și a mediului				X								
7	Calculatoare, Statistică și Informatică economică				X			X					
8	Management					X		X					
9	Administrarea afacerilor								X				
10	Finanțe, Asiguranță, Bănci și Bursă de Valori				X				X	X			
11	Colegiul universitar Economie și Statistică						X						
12	Colegiul universitar Economie Bursă							X					
13	Colegiul universitar Economie Călătorii				X								

4. Întocmirea și coordonarea unui program de audit

Necesitatea efectuării unui audit:

- ▶ exigențele prescrise;
- ▶ alte reglementări în vigoare;
- ▶ modificările din cadrul gestiunii organizației;
- ▶ modificările din politica organismului;
- ▶ modificările ale tehnicilor sau tehnologiilor care pot afecta sistemul de management al calității;
- ▶ modificările survenite în sistem ce conduc la concluzia că auditurile precedente sunt exemple de circumstanțe ce trebuie luate în considerare pentru a decide frecvența auditurilor.

4. Întocmirea și coordonarea unui program de audit


Programe - obiective :

- ▶ fiecare element al sistemului să fie auditat în funcție de importanța lui, dar cel puțin o dată pe an;
- ▶ auditorii să fie disponibili pentru a desfășura auditurile programate;
- ▶ auditorii să fie independenți de personalul cu responsabilități în activitățile ce vor fi auditate;
- ▶ conducerea auditațiilor să fie notificată din timp cu privire la auditurile ce se vor desfășura etc.

4. Întocmirea și coordonarea unui program de audit

Plan de audit - Document ce descrie activitățile și aranjamentele desfășurate la fața locului pentru un audit.

Cod SRS 10001 / Cod SPOCA 07
Proiect finanțat din POJA

Plan audit – Exemplu 1/2		PA-ASE Nr. /cod facultate/departament/ data	
		PLAN DE AUDIT PAG. ... / ...	
ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE din București			
FACULTATEA/DEPARTAMENTUL/CATEDRA AUDITATA (inclusiv codul)			
Obiectivele auditului:			
Conducătorul echipei de audit: Auditori: 1 2 Reprezentantul compartimentului auditat: Documente de referință: Manualul calității SR-C-11/Proceduri Alte documente de referință față de care se evaluează conformitatea			
Perioada de audit: Raport de audit: Data emitării de producție: Difuzare nr. 1: Departamentul de Management al calității Difuzare nr. 2: Conducerea compartimentului auditat			
Sedința de deschidere cu conducerea compartimentelor auditate Data și ora: Locul (sală):			
DESFĂȘURARE AUDIT			
Data și ora	Compartimentul/Elementul SMC auditat	Auditor	Reprezentant auditat

Plan audit – Exemplu 2/2		Sedința de deschidere	
Sistemul de management al calității (aspecte generale, documentația S.M.C – 4.1; 4.2; 4.3; 4.4) Responsabilitatea managementului Managementul resurselor Sedința intermediară. Comunicarea rezultatelor reprezentanților compartimentului auditat Procedee de învâțământ cer cetera Evaluarea, analiza și îmbunătățirea rezultatelor Sedința de închidere		Conducerea compartimentului auditat Reprezentantul compartimentului auditat Conducerea compartimentului auditat	
Sedința de închidere cu conducerea compartimentelor auditate Data și ora: Locul (sală):		În cazul auditului se va pune la dispoziție echipa de audit o cameră separată. Reprezentanții compartimentului auditat vor fi obligați să asigure de audit pe tot personalul auditului. Echipa de audit garantează confidențialitatea informațiilor colțate în timpul auditului. Semnatura de pe prima pagină a planului de audit este validă și pentru celelalte pagini, dacă exact.	

4. Întocmirea și coordonarea unui program de audit

Criterii alegere auditori și șefi echipă audit

- ▶ tipul de normă a sistemului de management al calității în raport de care se va efectua auditul (norme referitoare la produse, servicii, logistică etc.);
- ▶ tipul de servicii sau produse și reglementările asociate (sănătate, agro-alimentare, asigurare, echipamente nucleare ș.a.);
- ▶ calificarea profesională sau competențele dintr-un anumit domeniu tehnic, cerute de o disciplină particulară;
- ▶ mărimea și structura echipei de audit;
- ▶ aptitudinile de management ale acestei echipe;
- ▶ competența necesară pentru desfășurarea unui audit particular;
- ▶ competența lingvistică necesară;
- ▶ absența conflictelor de interese;
- ▶ alți factori pertinenti.

Etapele de desfășurare ale unui audit:

- ▶ Pregătirea auditului
- ▶ Desfășurarea auditului
- ▶ Rezultatele auditului

Căminul 11/111 / S.C. SPOCAȘ
 Proiect finanțat din POCA

5. Pregătirea auditului

a. Inițierea auditului:

- ▶ desemnarea auditorului șef;
- ▶ definirea obiectivelor;
- ▶ stabilirea domeniului și a criteriilor de audit;
- ▶ stabilirea contactului inițial cu auditatul pentru obținerea acordului asupra scopului auditului, standardelor etc.;
- ▶ determinarea fezabilității auditului;
- ▶ stabilirea echipei de audit;
- ▶ vizita preliminară efectuată de auditorul șef.

5. Pregătirea auditului

Responsabilități ale șefului unei echipe de audit

- ▶ analizează documentele SMC;
- ▶ participă la alegerea celorlalți membri ai echipei de audit;
- ▶ pregătește planul de audit;
- ▶ definește exigențele misiunii auditului;
- ▶ respectă exigențele aplicabile auditului, precum și pe cele ale altor directive aplicabile;

5. Pregătirea auditului

Responsabilități ale șefului unei echipe de audit

- ▶ pregătește auditul, documentele de lucru și dă instrucțiuni echipei de audit;
- ▶ reprezintă echipa de audit pe lângă conducerea auditatului;
- ▶ semnalează imediat auditatului neconformitățile critice;
- ▶ semnalează toate obstacolele majore ivite în execuția auditului;
- ▶ raportează concluziile auditului în mod clar, fără echivoc și definitiv;
- ▶ prezintă raportul de audit.

5. Pregătirea auditului

Obiectivele unui audit

- ▶ determinarea gradului de conformitate a SMC (sau al unor părți ale acestuia) cu criteriile de audit;
- ▶ evaluarea capacității SMC în asigurarea conformității cu cerințele reglementate sau contractuale;
- ▶ evaluarea eficacității SMC în îndeplinirea cerințelor specificate;
- ▶ identificarea zonelor de îmbunătățire potențială a sistemului etc.

CC-BY-NC-SA / CC-BY-NC-SA
Proiect finanțat din POCA

5. Pregătirea auditului

Domeniul auditului

- ▶ întinderea și limitele acestuia:
- ▶ amplasamente fizice;
- ▶ unități organizatorice;
- ▶ activități și procese ce vor fi auditate;
- ▶ perioada efectuării auditului.

5. Pregătirea auditului

Criterii de audit

- ▶ politici aplicabile;
- ▶ standarde, legi și reglementări aplicabile;
- ▶ proceduri;
- ▶ cerințe ale SMC;
- ▶ cerințe contractuale;
- ▶ coduri de conducere ale sectoarelor etc.

5. Pregătirea auditului

Domenii și criteriile audit terță parte (de certificare)

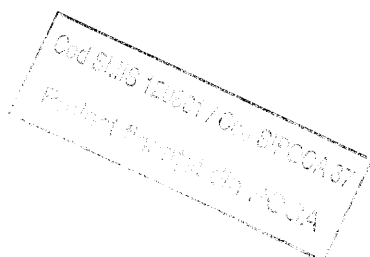
- ▶ domeniul - determinat de organizația auditată în acord cu organismul de certificare;
- ▶ obiectivul - evaluare a tuturor aspectelor SMC astfel ca auditatul să poată demonstra că desfășoară activități eficiente (să-și demonstreze capabilitatea);
- ▶ întinderea auditului (numărul de zile necesar pentru efectuarea acestuia) - depinde de domeniul de activitate și de mărimea organizației.

5. Pregătirea auditului

Domenii și criteriile audit la furnizor sau la subcontractant

- ▶ **domeniul și obiectivele** - în funcție de relațiile de afaceri dintre cele două părți;
- ▶ **domeniul** - întreaga organizație, un anumit proiect, contract sau serviciu etc.

Responsabilitatea stabilirii domeniului auditului revine Departamentului de Asigurare a calității sau de aprovizionare al cumpărătorului;



5. Pregătirea auditului

Domenii și criterii audit intern

- ▶ trebuie să asigure acoperirea în timp util a tuturor elementelor SMC;
- ▶ la planificarea lor se va stabili domeniul și întinderea fiecărui audit;
- ▶ auditurile neplanificate (suplimentare) - apariția unor nevoi specifice organizației.

5. Pregătirea auditului

Determinarea fezabilității auditului

- ▶ existența unor informații suficiente și adecvate necesare planificării auditului;
- ▶ disponibilitățile de cooperare ale auditatului;
- ▶ disponibilitatea resurselor necesare.

5. Pregătirea auditului

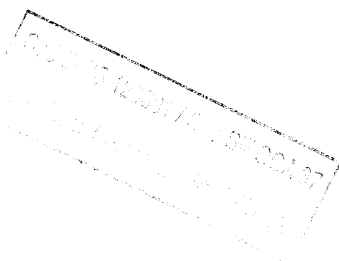
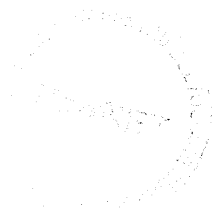
Stabilirea echipei de audit

- ▶ cel puțin doi auditori:
 - ❖ echipa oferă posibilitatea de a divide munca, în ideea unei investigații cât mai eficiente;
 - ❖ prezența a doi auditori oferă suport moral unul altuia;
 - ❖ întrebările unuia dintre auditori întrețin ideile de investigație ale celuilalt etc.

5. Pregătirea auditului

Criterii mărime și componență echipă de audit

- ▶ obiectivele, domeniul, criteriile și durata estimată a auditului;
- ▶ competența echipei ce va desfășura auditul (identificarea cunoștințelor și aptitudinilor necesare pentru realizarea obiectivelor auditului);
- ▶ cerințele organismului de acreditare/certificare;
- ▶ independența auditorilor față de activitățile ce vor fi auditate;
- ▶ capacitatea membrilor de a conlucra în cadrul echipei și cu auditatul;
- ▶ limba folosită pe parcursul auditului și înțelegerea caracteristicilor sociale și culturale ale auditatului fie în mod direct de către membrii echipei de audit, fie cu sprijinul unui expert tehnic.



5. Pregătirea auditului

Responsabilități ale membrilor unei echipe de audit

- ▶ să se conformeze exigențelor aplicabile auditului;
- ▶ să comunice și să clarifice aceste exigențe;
- ▶ să acționeze în limitele stabilite de obiectivele auditului;
- ▶ să pregătească și să îndeplinească cu eficiență sarcinile încredințate;
- ▶ să furnizeze probe obiective;
- ▶ să adune și să analizeze probe pertinente și suficiente, necesare concluziilor referitoare la sistemul de management al calității;
- ▶ să fie atent la toate indicațiile furnizate de probe și care pot influența concluziile auditului sau care, eventual, necesită o completare la audit;
- ▶ să consemneze observațiile;

5. Pregătirea auditului

Vizita preliminară - obiective

- ▶ să fie identificat Directorul general, să se clarifice responsabilitățile acestuia, autoritățile și interfețele precum și liniile de autoritate, așa cum sunt prezentate în organigrama organizației;
- ▶ să se explice modalitatea de desfășurare a auditului, a ședințelor de echipă, a ședinței de deschidere și de închidere, raportarea neconformităților și a categoriilor lor și posibilele recomandări ce pot fi făcute;
- ▶ să se pună bazele unor relații de încredere între auditor și auditat;

5. Pregătirea auditului

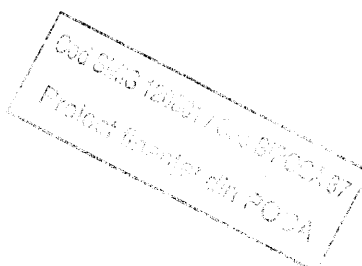
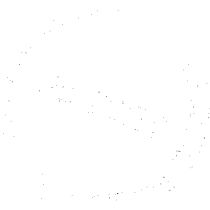
Vizita preliminară - obiective

- ▶ să se explice necesitatea și rolul ghizilor și al experților tehnici;
- ▶ să se ia acordul asupra unor facilități ce trebuie create: o cameră pentru echipa de auditori, telefon, acces la computer sau mașina de scris, copiator etc. și să se testeze posibilitatea de a avea o copie a documentației cheie (manualul de calitate, proceduri operaționale, instrucțiuni de lucru);
- ▶ să se discute despre gama de produse a organizației, indiferent dacă unele dintre acestea se află în afara scopului urmărit;
- ▶ să fie verificate și înțelese mai bine o serie de informații obținute prin analiza documentației;

5. Pregătirea auditului

Vizita preliminară - obiective

- ▶ să facă un tur al organizației, cu scopul de a înțelege:
 - ❖ dispunerea generală a organizației, mărimea relativă și localizarea geografică și să obțină planul general, dacă este posibil;
 - ❖ fluxul produselor și localizarea etapelor ce se desfășoară în fiecare secție;
 - ❖ să se identifice ariile de riscuri potențiale care pot necesita îmbrăcăminte de protecție și să clarifice dacă organizația o furnizează;
 - ❖ să se identifice orice arie/tehnologie care poate necesita un auditor specialist;
 - ❖ să se identifice dacă sunt necesare zone de trecere de securitate sau spații de sterilizare (evident, în funcție de specificul activității).



5. Pregătirea auditului

Vizita preliminară - obiective

- ▶ să se clarifice orele normale de lucru, pauzele de masă etc. și să finalizeze aranjamentele necesare pentru ca echipa de audit să poată lua masa de prânz în interiorul organizației;
- ▶ să clarifice dacă există sindicate la nivelul organizației și dacă acestea au fost informate despre desfășurarea auditului și despre scopul acestuia.

5. Pregătirea auditului

Analiza documentelor

- ▶ analiză a documentelor relevante ale sistemului de management;
- ▶ analiză a înregistrărilor;
- ▶ determinarea gradului de conformitate ale acestora,
- ▶ toate aspectele standardelor alese sunt înțelese în mod adecvat;
- ▶ documentația este suficientă pentru scopul propus;
- ▶ sunt incluse toate ariile organizației.

5. Pregătirea auditului

Pregătirea auditului la fața locului

- ▶ planificarea activităților auditului;
- ▶ planificarea documentelor de lucru;
- ▶ repartizarea sarcinilor în cadrul echipei de audit;
- ▶ stabilirea datei de începere a auditului.

5. Pregătirea auditului

Pregătirea planului de audit

- ▶ obiectivele auditului;
- ▶ criteriile de audit și identificarea documentelor de referință (de exemplu: normele sistemului de calitate aplicabile, manualul calității, standardele urmărite etc.);
- ▶ domeniul de audit, inclusiv unitățile organizatorice și funcționale, precum și procesele de auditat;
- ▶ identificarea personalului cu responsabilități importante și directe în zonele ce vor fi auditate;
- ▶ identitatea membrilor echipei de audit, rolurile și responsabilitățile acestora, precum și ale persoanelor însoțitoare;
- ▶ limba în care se va desfășura auditul, acolo unde este diferită de limba auditorului și/sau a auditatului;
- ▶ data și locul unde va avea loc auditul;

Cod-SMS 12001 / CA-87/POCA 87
Proiect finanțat din POCA

5. Pregătirea auditului

Pregătirea planului de audit

- ▶ data începerii și durata prevăzută pentru fiecare activitate principală a auditului;
- ▶ calendarul întâlnirilor cu conducerea organizației auditate;
- ▶ alocarea resurselor adecvate zonelor critice ale auditului (aranjamente logistice: deplasare, facilități la fața locului etc.);
- ▶ exigențele în materie de confidențialitate;
- ▶ subiectele raportului de audit (metode de gradare a neconformităților) format, structură și data estimată a difuzării și distribuirii acestuia;
- ▶ lista cu repartizarea raportului de audit.

5. Pregătirea auditului

Pregătirea documentelor de lucru

- ▶ liste de verificare utilizate pentru evaluarea fiecărui element al sistemului calității;
- ▶ planuri de eșantionare ale auditului;
- ▶ formulare pentru consemnarea informațiilor (dovezi de susținere, constatări ale auditului, înregistrări ale întâlnirilor etc.);
- ▶ formulare pentru consemnarea concluziilor pe baza observațiilor auditului.

5. Pregătirea auditului

Pregătirea documentelor de lucru

Liste de verificare

- ▶ real ajutor auditorilor mai puțin experimentați;
- ▶ amintesc auditorilor ce și-au planificat să investigheze;
- ▶ permit atingerea obiectivelor în ansamblul lor, în intervalul de timp propus;
- ▶ mențin ritmul auditului;
- ▶ permit ca eșantionul de audit să fie echilibrat;
- ▶ pot fi consultate înaintea fiecărui audit;

5. Pregătirea auditului

Pregătirea documentelor de lucru

Liste de verificare

- ▶ sunt de ajutor auditorului în cazul în care acesta nu se poate gândi la întrebarea următoare, concentrându-i atenția și cercetarea asupra aspectelor ce trebuiesc auditate;
- ▶ permit măsurarea progresului înregistrat față de planul alcătuit;
- ▶ furnizează dovezi obiective asupra profunzimii auditului asigurând o bază solidă pentru performanțele auditului.

Cod SRS 12001 / Cod SIFCOA 87
Proiect finanțat din POCA

5. Pregătirea auditului

Pregătirea documentelor de lucru

Liste de verificare

- ▶ reduc multitudinea înregistrărilor pe parcursul auditului, ele însele devenind înregistrări ale calității;
- ▶ întrețin atenția asupra înregistrării detaliilor tuturor elementelor analizate în timpul auditului;
- ▶ permit șefului echipei de audit să evalueze munca desfășurată de membrii echipei;
- ▶ sunt foarte utile în cazul redistribuirii părților de audit între membrii echipei etc.

5. Pregătirea auditului

Listă de verificare – exemplu Analiza contractului

- ▶ Există o procedură de detaliere a activităților de analiză a contractului?
- ▶ Sunt clar definite responsabilitățile de coordonare a activităților de stabilire și de menținere a procedurilor de analiză a contractului?
- ▶ Sunt menținute la zi înregistrările referitoare la analiza contractului?
- ▶ Înregistrările existente prevăd definirea cerințelor și rezolvarea oricărei ambiguități?

5. Pregătirea auditului

Listă de verificare – exemplu Managementul informațiilor documentate

- ▶ Există o procedură documentată de aprobare a documentelor, anterior emiterii lor?
- ▶ Există o procedură documentată de difuzare, rechemare și analiză a tuturor documentelor?
- ▶ Sunt definite sursele de autorizare a schimbărilor și de scoatere din uz a documentelor?
- ▶ Ultimele ediții ale documentelor SMC sunt disponibile în toate locurile unde se execută activități esențiale pentru funcționarea eficientă a sistemului de management al calității?
- ▶ Toate modificările din documente sunt procesate și evidențiate într-un asemenea mod încât să se evite aplicarea prevederilor anterioare care au suferit modificări?
- ▶ Sunt analizate și aprobate modificările de către aceleași compartimente/organizații care le-au analizat și aprobat inițial?

5. Pregătirea auditului

Listă de verificare – exemplu Managementul informațiilor documentate

- ▶ În cazul în care analizele au fost efectuate de către compartimente/organizații, au avut acestea acces la toate informațiile relevante?
- ▶ Documentele sau anexele acestora permit identificarea naturii modificării?
- ▶ Există înregistrări ținute la zi cu modificările survenite?
- ▶ Sunt difuzate din nou documentele, sub forma unei ediții noi, după efectuarea unui anumit număr de modificări?
- ▶ Există creată rezerva necesară pentru retragerea promptă, din toate punctele de difuzare sau utilizare, a documentelor depășite?
- ▶ Există o listă de raportare sau o procedură echivalentă de control a documentelor, prin care să se poată identifica revizia în vigoare a documentelor respective?

Cod SMIS 1216/01 / Cod SICCA 87
Proiect finanțat din POCA

Nr crt	Subiect	Clausa din ISO 9001	Obiective	Note
1	Informații documentate	7.5	Verifică disponibilitatea, starea revizilor, responsabilități definite etc.	
2	Specificații de aprovizionare	8.4.2	Verifică disponibilitatea, starea, aprobarea	
3	Comenzi de aprovizionare	8.4.3	Verifică referința clară la cerințe	
4	Lista de furnizori aprobați	7.5 8.4.1	Verifică existența, disponibilitatea, autorizarea, starea etc.	

6. Desfășurarea auditului

- ▶ ședința de deschidere;
- ▶ comunicarea în timpul auditului prin intermediul ședințelor echipei de audit;
- ▶ stabilirea rolului și a responsabilităților ghizilor și ale observatorilor;
- ▶ investigații;
- ▶ colectarea și verificarea informațiilor;
- ▶ documentarea constatărilor;
- ▶ pregătirea concluziilor auditului și ședința de închidere.

6. Desfășurarea auditului

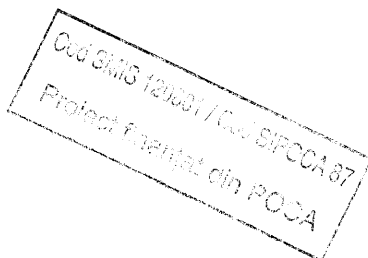
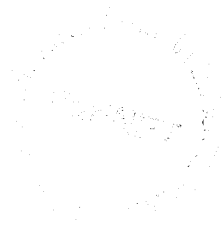
Ședința de deschidere

- ▶ cu factorii de conducere din organizație responsabili pentru funcțiile sau procesele ce vor fi auditate;
- ▶ este explicat și confirmat scopul auditului;
- ▶ se realizează o analiză a planului de audit;
- ▶ se confirmă canalele de comunicare și facilitățile solicitate;
- ▶ sunt discutate standardele urmărite;
- ▶ se fac toate aranjamentele necesare.

6. Desfășurarea auditului

Tehnici de audit

- ▶ **orizontală** - urmărirea unui aspect al standardului la nivelul tuturor departamentelor importante;
- ▶ **verticală** - urmărirea tuturor aspectelor importante ale standardului în cadrul fiecărui departament (auditul produsului);
- ▶ **înainte** - se pornește de la proiectul produsului și se urmăresc toate aspectele până la produsul finit;
- ▶ **înapoi** - se pornește de la nivel de comandă și se urmărește în sens invers, până la proiectare.



6. Desfășurarea auditului

Tipuri de dovezi obiective

- ▶ analiza deșeurilor, recondiționărilor, concesiilor făcute, problemelor furnizorilor și a costurilor de calitate;
- ▶ analiza reclamațiilor clienților, retururilor de marfă și a pretențiilor în cadrul perioadei de garanție;
- ▶ evidența acțiunilor corective ce au fost efectuate pentru rectificarea trendurilor identificate;

6. Desfășurarea auditului

Tipuri de dovezi obiective

- ▶ rezultatele auditurilor interne și ale auditurilor clienților, cu accent pe acțiunile corective completate și verificate;
- ▶ analiza conducerii, pentru a urmări identificarea acțiunilor corective;
- ▶ observarea modului de operare a sistemului;
- ▶ interviuarea angajaților ce desfășoară activități cu influență directă asupra calității, pentru a determina măsura în care aceștia au înțeles politica și programul calității, precum și rolul lor în acest domeniu.

6. Desfășurarea auditului

Componente interviu

- ▶ **persoana** - responsabilitățile și autoritățile acesteia, cerințe de educație și de pregătire;
- ▶ **procedurile** - sunt disponibile, acoperă munca desfășurată și activitatea se desfășoară în concordantă cu acestea?;
- ▶ **echipamentul** - este cel specificat în instrucțiunile de muncă sau în proceduri?; Necesită manual/instrucțiuni de folosire și acestea sunt disponibile?;
- ▶ **materiale** - sunt cele specificate, sunt corespunzătoare și au un statut de inspecție acceptabil?

6. Desfășurarea auditului

Recomandări interviu pentru auditor

- ▶ Să formuleze întrebări scurte, în scopul de a nu vorbi mai mult de 20% din timp;
- ▶ Să nu se teamă de tăcere - trebuie dat timp de gândire interlocutorului;
- ▶ Să evite apariția mijloacelor de distragere a atenției și să le ignore pe cele create de alții;
- ▶ Să pună întrebări deschise;
- ▶ Să promoveze o atitudine încurajatoare, atât verbal (da, înțeleg), cât și non-verbală (înclinarea capului, încurajarea contactului vizual etc.).

Cod EMS 1206 / Cod SIFCOA 07
 Proiect finanțat din POUA

6. Desfășurarea auditului

Întrebări

- ▶ Ce?; De ce?; Când?; Cum?; Unde? și Cine? combinate cu „dacă ” sau „altceva”, de exemplu: Dar, dacă...? sau Cine altcineva...? sau Ce altceva...?
- ▶ : „Să presupunem că..., atunci ce...?” și „Te rog, arată-mi...”
- ▶ „Poți, te rog, să-mi spui cum faci...?” sau „Ce vei face dacă s-ar întâmpla...?”

6. Desfășurarea auditului

Etică și conduită

- ▶ punctualitate, îmbrăcăminte adecvată și profesionalism pe timpul desfășurării auditului;
- ▶ să nu intre niciodată într-o anumită zonă fără un ghid sau escortă;
- ▶ să fie curtenitor și decent, de exemplu: să se prezinte și să expună întregului personal interviemat scopul prezenței sale în acel loc;
- ▶ dacă apar modificări în program, auditorul trebuie să-l roage pe ghid să telefoneze înainte și să anunțe zona ce va fi vizitată;

6. Desfășurarea auditului

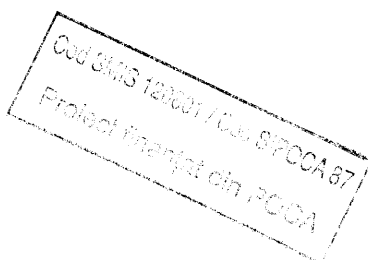
Etică și conduită

- ▶ trebuie să lucreze împreună cu ghidul și cu ajutorul acestuia, dar cu tact, astfel încât să nu domine conversația;
- ▶ întrebările trebuie puse într-un mod politicos, cu un ton neutru, fără ceartă, avertismente sau critică;
- ▶ trebuie să fie pregătit, politicos dar ferm cu orice tactică diversionistă, ca: dejunuri prelungite, întârzieri sau argumentații îndelungi asupra semnificației frazeologiei din standard;
- ▶ trebuie să accepte dreptul organizației de a ridica întrebări asupra oricărei neconformități dar nu trebuie să se lase convins, dacă sunt înregistrate dovezi obiective serioase.

6. Desfășurarea auditului

Ședințele interimare

- ▶ șeful echipei de audit prezintă reprezentanților organizației neconformitățile înregistrate și rezolvă problemele potențiale;
- ▶ șeful echipei de audit va obține semnăturile de acceptare și perioada de desfășurare a acțiunilor corective;
- ▶ se monitorizează desfășurarea auditului și interacțiunile dintre auditori și ghizii acestora;
- ▶ permit reprezentanților organizației să cunoască exact cum se desfășoară auditul și să-l informeze permanent pe Directorul general. În acest mod, se evită apariția unor surprize nedorite pe parcursul ședinței de închidere.



6. Desfășurarea auditului

Neconformitate - un eșec sau o încălcare în îndeplinirea conținutului sau intenției unei cerințe

Exemple neconformități

- ▶ mai multe modificări neautorizate ale procedurilor;
- ▶ folosirea unor proceduri perimate;
- ▶ neidentificarea în mod unic a procedurilor;
- ▶ procedurile nu sunt disponibile în locurile unde sunt necesare;
- ▶ politica organizației sau procedurile nu au fost definite și documentate astfel încât să permită folosirea lor ca bază a auditării implementării sistemului;
- ▶ sistemul este incompatibil cu politica în domeniul calității sau cu alte cerințe specificate;

6. Desfășurarea auditului

Exemple neconformități

- ▶ cerințele procedurilor documentate nu sunt implementate într-o măsură semnificativă;
- ▶ o cerință specifică a unui standard relevant pentru activitatea organizației nu a fost aplicată (absența unui sistem de control al documentelor, lipsa unei proceduri pentru auditarea și analiza sistemului, lipsa competenței personalului în îndeplinirea sarcinilor etc.);
- ▶ evidențele calității sunt incapabile de a demonstra funcționarea efectivă a sistemului;
- ▶ apariția mai multor neconformități de aceeași natură, dar în activități diferite ale organizației, care conduce la concluzia că sistemul nu funcționează etc.

6. Desfășurarea auditului

Acțiuni corective

Acțiunile corective sau de îmbunătățire nu sunt stabilite de echipa de audit, ci de auditat, după identificarea cauzelor.

6. Desfășurarea auditului

Pregătirea concluziilor auditului

- ▶ Analiză a constatările auditului și altor informații în raport de obiectivele auditului;
- ▶ Se stabilesc prin consens concluziile auditului;
- ▶ Se pregătesc recomandări (dacă sunt cuprinse printre obiectivele auditului);
- ▶ Se discută auditul de urmărire (dacă este cazul).

6. Desfășurarea auditului

Ședința de închidere

- ▶ se mulțumește organizației pentru ospitalitate și pentru sprijinul acordat, în mod special ghizilor și experților tehnici;
- ▶ se subliniază că, în timp ce auditul a acoperit toate cerințele relevante ale standardului sau alte cerințe față de care s-a efectuat evaluarea, auditul s-a efectuat numai pe un eșantion din activitățile organizației, fapt pentru care nu este exclusă și existența altor neconformități în domeniile neauditate. Se va folosi întotdeauna declarația privitoare la lipsa de pretenții și de limitare de responsabilități, dacă aceasta există la nivelul organismului de certificare;

6. Desfășurarea auditului

Ședința de închidere

- ▶ se explică neconformitățile, în cazul în care unii dintre directorii organizației nu au fost prezenți la ședința de deschidere;
- ▶ sunt prezentate constatările echipei;
- ▶ se răspunde la întrebările puse de conducerea organizației;
- ▶ se obține acordul asupra datei de completare a acțiunilor corective.

7. Rezultatele auditului

- ▶ pregătirea, aprobarea și distribuția raportului de audit;
- ▶ încheierea auditului, respectiv păstrarea documentelor și finalizarea auditului;
- ▶ efectuarea auditurilor de urmărire: verificarea acțiunilor corective, preventive, de îmbunătățire și a altor detaliilor (un audit nu poate fi considerat complet până ce acțiunile corective nu au fost verificate.
- ▶ Aceste acțiuni nu sunt totuși considerate ca parte a auditului decât în măsura în care ele sunt incluse în planul de audit).

7. Rezultatele auditului

Raportul de audit

- ▶ o identificare unică, prin date, pentru o viitoare trasabilitate;
- ▶ identificarea organizației auditate, a clientului auditului și a membrilor echipei de audit (numele și titlurile șefului echipei de audit, ale auditorilor și calificarea lor ca auditori);
- ▶ datele și locurile unde au fost efectuate activitățile de audit la fața locului, eventual planul de audit;
- ▶ confirmarea că obiectivele auditului au fost îndeplinite în cadrul domeniului, în conformitate cu planul de audit;

Cod BSI 12001 / ISO 9001:2015
Proiect finanțat din PCGA

7. Rezultatele auditului

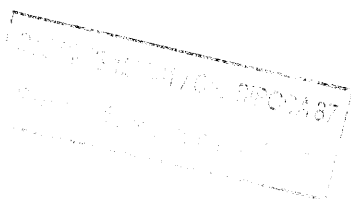
Raportul de audit

- ▶ o evaluare clară și precisă a obiectivelor, criteriilor, domeniului, constatărilor și concluziilor auditului (cu referințe complete asupra documentelor ce definesc sistemul de management al calității sau asupra contractelor semnificative pentru audit);
- ▶ zonele neacoperite din domeniul auditului;
- ▶ rapoartele de neconformitate – nu conțin acțiuni corective;
- ▶ este prezentat un sumar al auditului, concluziile și recomandările (declarația sumară, cu aprecierile echipei de audit asupra gradului de conformitate cu cerințele și asupra eficienței sistemului de management al calității în îndeplinirea activității și a obiectivelor calității);
- ▶ opiniile divergente nerezolvate între echipa de audit și auditat;

7. Rezultatele auditului

Raportul de audit

- ▶ lista cu numele și funcțiile celor ce au participat la ședința de deschidere și de închidere și uneori, numele persoanelor contactate în timpul auditului;
- ▶ dacă este specificat în obiectivele auditului, se pot prezenta recomandări de îmbunătățire;
- ▶ planuri ale acțiunilor ulterioare convenite;
- ▶ declarație privind confidențialitatea conținutului;
- ▶ se predă clientului.

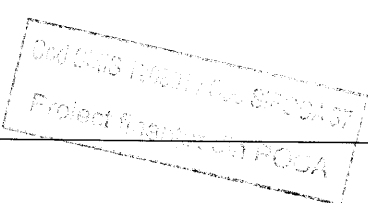


PLAN DE PREGĂTIRE

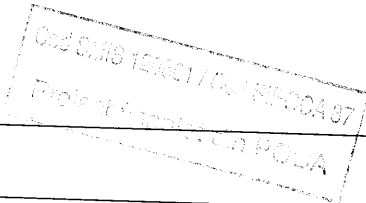
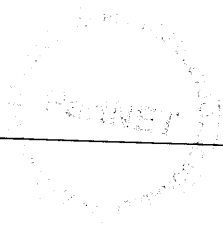
Nr. crt.	Competențe dobândite	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	Modul de interacțiune al organizației cu părțile interesate în domeniul calității	Abordarea strategică a calității	3	6
2	Dezvoltarea și actualizarea documentației referitoare la sistemul de management al calității (ISO 9001:2015)			
3	Derulează etapele specifice procesului de audit al calității	Planificarea – Desfășurarea – Controlul – Acțiune (PDCA) în procesul de audit	4	8
4	Întocmește documentația specifică procesului de audit, căutare de informații (întrăneț/internet)			
5	Evaluarea gradului de implementare, menținere și îmbunătățire a sistemului de management al calității și pentru asigurarea calității (auditul calității)	Deprinderi analitice în auditul calității	3	6
TOTAL			10	20
TOTAL GENERAL			30	

PROGRAMĂ DE PREGĂTIRE TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

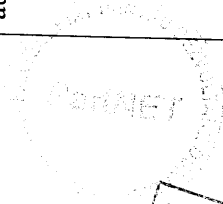
Nr. crt.	Modul	Disciplină	Conținut tematic	Metode / forme de desfășurare	Mijloace de instruire, materiale de învățare	Criterii de evaluare	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1.	Abordarea strategică a calității	1.1 Concepte, termeni, definiții, standarde și principii în managementul calității	1.1.1 Principii, concepte, termeni și definiții în managementul calității; 1.1.2 Referințe normative, cerințele standardelor în	Teorie: prezentare, problematizare, analiză Practică: exemplificare din organizații,	Suport de curs, standarde aplicabile, computer, videoproiector, flipchart, studii de caz	Principii ale managementului calității exemplificate Concepte, termeni, standarde și referințe cunoscute și înțelese – explicate cu	3	6

		<p>1.2 Planificarea organizațională în domeniul calității</p>	<p>managementul calității</p> <p>1.2.1 Strategia organizației, cunoașterea contextului și a domeniului de activitate</p> <p>1.2.2 Politică, programul, planurile și obiectivele organizației în domeniul calității</p> <p>1.2.3 Elemente privind părțile interesate în legătură cu organizația și în raport cu auditul calității</p> <p>1.2.4 Întinderea și scopul managementului calității la nivelul organizației</p> <p>1.2.5 Cerințe ale sistemelor de management al calității (ISO 9001:2015)</p>	<p>schematizare, aplicații, explicații</p>	<p>exemple proprii sau identificate în cadrul unor studii de caz</p> <p>Identificarea cerințelor specifice ale standardelor aplicabile</p> <p>Identificarea elementelor strategice și a părților interesate</p> <p>Construirea elementelor de politică, programul și planurile calității pentru organizație</p> <p>Aplicarea de tehnici specifice pentru elementele strategice în legătură cu managementul calității</p>	
---	--	---	--	--	--	--

2	Planificarea – Desfășurarea – Controlul – Acțiune (PDCA) în procesul de audit	2.1 Documentația în audit	2.1.1 Programul de audit 2.1.2 Planul de audit 2.1.3 Pregătirea ședințelor de deschidere și de închidere și a instrumentelor de audit 2.1.4 Formularea constatărilor și întocmirea raportului de audit (concluziile auditului)	Teorie: prezentare, problematică, analiză Practică: Studii de caz, exerciții în sală,	Suport de curs, standarde aplicabile, computer, videoprofector, flipchart, studii de caz	Cunoaște etapele procesului de audit Documentează corespunzător cerințele formulate pentru fiecare dintre aceste etape Poate face diferența între necesitățile de informații din fiecare etapă a procesului de audit Cunoaște sursele disponibile de date privind auditul	4	8
		2.2. Tehnici și instrumente de lucru ale auditorului în fiecare etapă a procesului de audit: - planificare - desfășurare - control - acțiune	2.2.1 Eșantionarea la fața locului 2.2.2 Identificarea dovezilor de audit					



3	Deprinderi analitice în auditul calității	3.1 Dezvoltarea capacității de observare a auditorului	3.1.1. Importanța observării fizice și analitice	Teorie: Prezentare. Schematizare, analiză	Suport de curs, standarde aplicabile, computer, videoproiector, flipchart, studii de caz	Dezvoltarea capacității și a memoriei abstractizante privind dovezile de audit	3	6
		3.2 Identificarea neconformităților și stabilirea acțiunilor în vederea eliminării acestora	3.2.1 Modul de exprimare a neconformităților pronind de la dovezile colectate	Practică: Exerciții, exemple și studii de caz, joc de rol, studiu individual		Capacitatea de a încadra corespunzător neconformitățile		
		3.2.2	Diferențierea categoriilor de acțiuni (corecție, acțiune corectivă, Acțiune preventivă)			Diferențierea între acțiunile post audit și intervenția organizațională (impactul corecției, acțiunii corective și a acțiunii preventive)		
		3.2.3 Urmărirea rezolvării și eliminării neconformităților						



Cod SIMS 120001 / Cod SIPOCA 07
Proiect finanțat din POSDA