

AUDITAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT

TERMENI REFERITORI LA AUDIT - 1

AUDIT: PROCES SISTEMATIC, INDEPENDENT ȘI DOCUMENTAT ÎN SCOPUL OBTINERII DE DOVEZI DE AUDIT ȘI DE EVALUAREA LOR CU OBIECTIVITATE PENTRU A DETERMINA MĂSURA ÎN CARE SUNT ÎNDEPLINITE CRITERIILE DE AUDIT.

CRITERII DE AUDIT: ANSAMBLU DE POLITICI, PROCEDURI SAU CERINȚE UTILIZATE CA O REFERINȚĂ.

DOVEZI DE AUDIT: ÎNREGISTRĂRI, ENUNȚAREA FAPTELOR SAU ALTE INFORMAȚII CARE SUNT RELEVANTE ÎN RAPORT CU CRITERIILE DE AUDIT ȘI VERIFICABILE

NECONFORMITATE: NEÎNDEPLINIREA UNEI CERINȚE.

SR EN ISO 9000-2001

CERINȚE PRESCRISE

1. STANDARDE REFERITOARE LA SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI DE MEDIU

2. PRESCRIPȚII CONTRACTUALE

3. REGLEMENTĂRI JURIDICE

4. REGLEMENTĂRI INTERNE

- **MANUALUL CALITĂȚII**
- **PROCEDURI DE SISTEM**
- **INSTRUCȚIUNI**
- **ORICE ALTE DOCUMENTE INTERNE**



SCOPUL AUDITULUI DIN PUNCTUL DE VEDERE AL AUDITORULUI

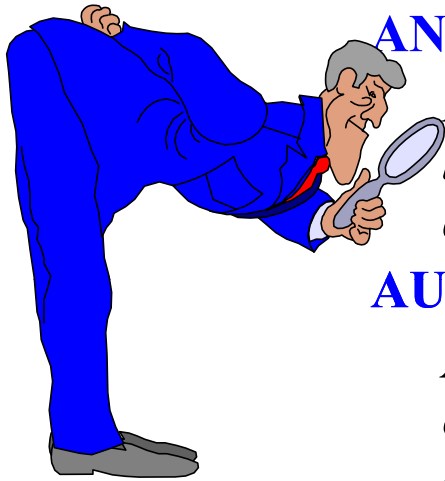
CULEGEREA DE DOVEZI PENTRU APRECIEREA, PE BAZA UNOR
INFORMAȚII REALE, A STADIULUI SISTEMULUI DE MANAGEMENT
AL CALITĂȚII ȘI DE MEDIU.

DOVADĂ

- DOVADĂ DOCUMENTATĂ
- DECLARAȚIA UNEI FUNCȚII RESPONSABILE
- OBSERVAȚIA AUDITORULUI

Partea auditată este nevinovată până la proba contrarie!

TIPURI ALE AUDITULUI CALITĂȚII



ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

Evaluare oficială, sistematică efectuată de managementul de la nivelul cel mai înalt asupra stadiului și adecvării sistemului de management al calității / mediu.

AUDITUL INTERN AL CALITĂȚII (PRIMĂ PARTE)

Activitate de auditare efectuată de auditorii din cadrul organizației, cu scopul asigurării continue a capabilității sale de a satisface cerințele.

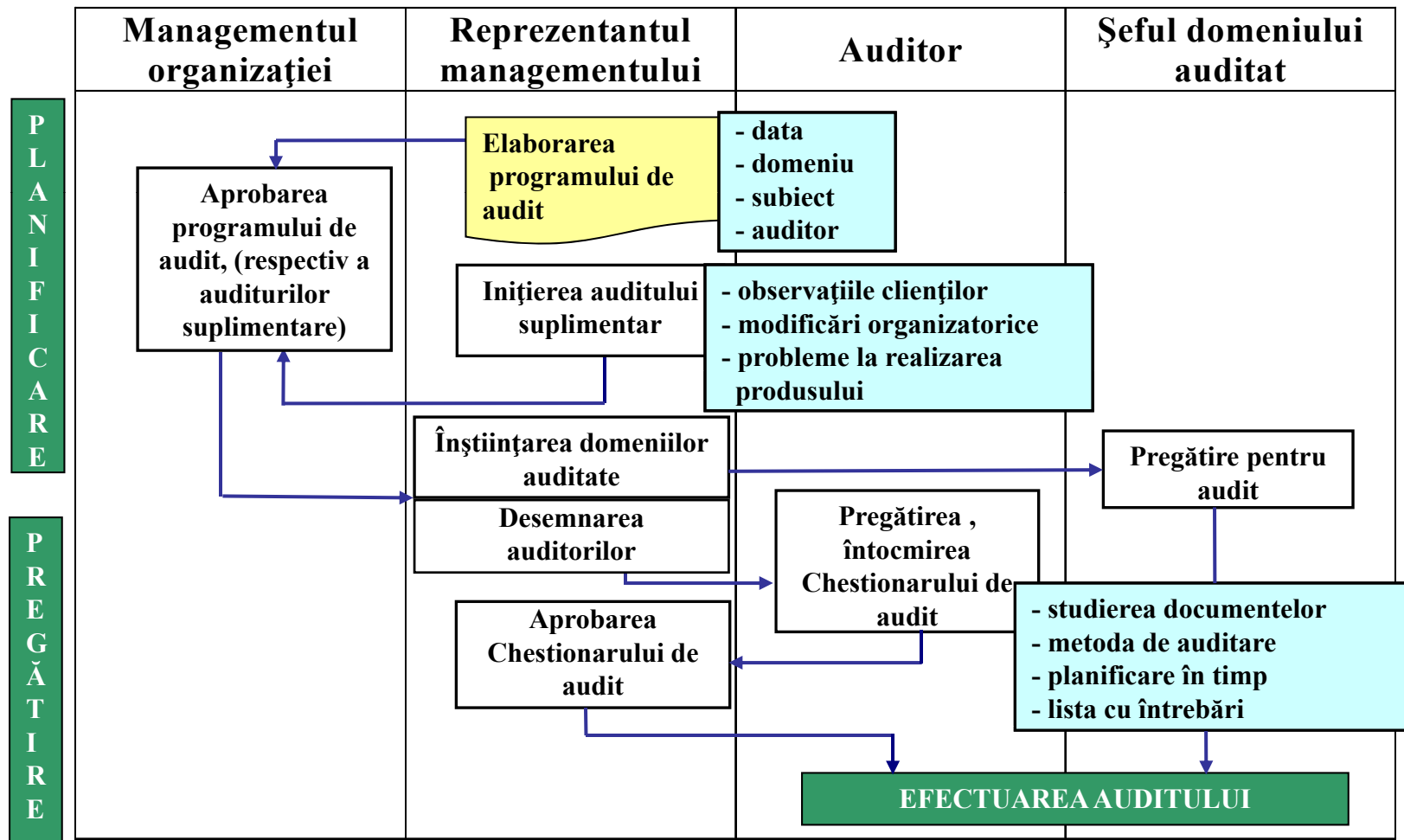
EVALUAREA FURNIZORILOR (SECUNDĂ PARTE)

Activitatea de auditare efectuată de către organizație (sau reprezentantul acestuia) în vederea evaluării și documentării capabilității furnizorului de a satisface cerințele.

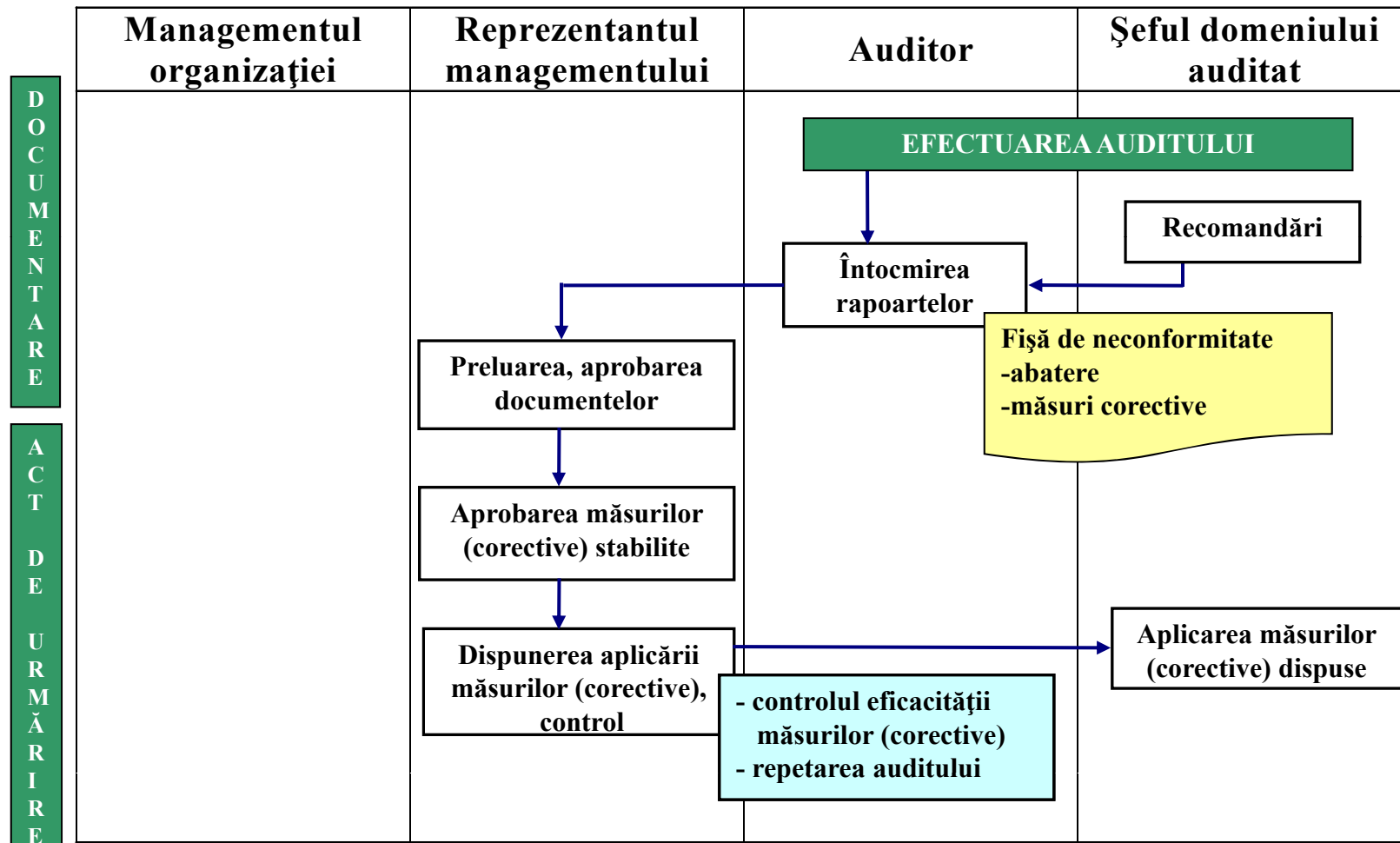
AUDIT DE CERTIFIC./SUPRAVEGH. (TERȚĂ PARTE)

Activitatea de auditare efectuată de către un organism neutru, acreditat, cu scopul de a analiza și documenta capabilitatea pentru calitate a unei organizații.

DESFĂȘURAREA AUDITULUI - I



DESFĂȘURAREA AUDITULUI -II



STRATEGIA AUDITURILOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

VERTICALĂ

**EVALUAREA DOMENIILOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII
PRINTR-UN PROCES CE CUPRINDE TOATE DOMENIILE DE ACTIVITATE.**

- **DE LA ÎNCEPUT SPRE SFÂRȘIT**

Urmărirea unui produs de la începutul procesului de realizare și până la sfârșit (începând cu solicitarea clientului și terminând cu livrarea).

- **DE LA SFÂRȘIT SPRE ÎNCEPUT**

Urmărirea unui produs de la sfârșitul procesului de realizare și până la începutul acestuia (de la livrare spre solicitarea clientului).

ORIZONTALĂ

**EVALUAREA DOMENIILOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII
PRIN VERIFICAREA ACTIVITĂȚILOR DESFĂȘURATE ÎNTR-UN ANUMIT
SECTOR.**

- Entități organizatorice
- Cerințe ale standardului

LISTA DE CONTROL (CHESTIONAR DE AUDIT)

ÎNDRUMAR, HARTĂ

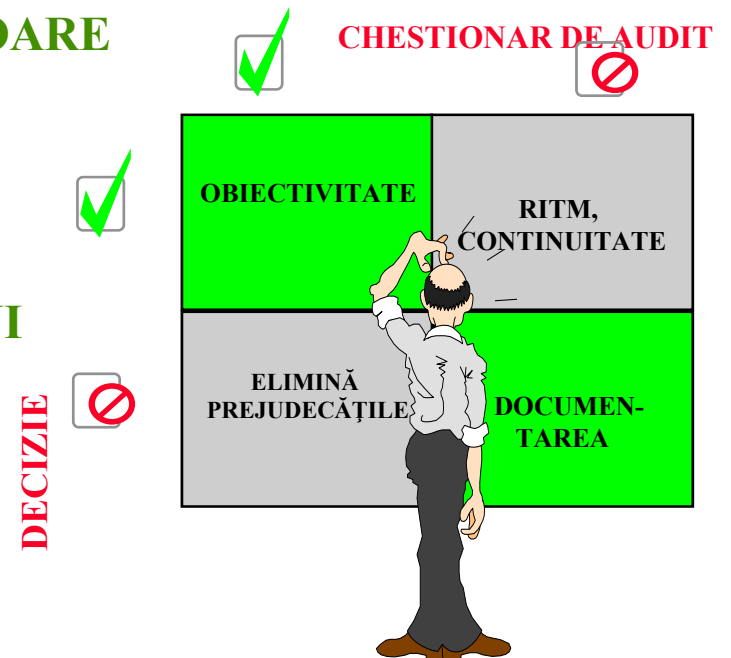
APARIȚIA UNOR POTENȚIALE NECONFORMITĂȚI, EVENIMENTE SUSPECTE

DECIZIE:

- SE IGNORĂ
- SE REȚINE PENTRU VERIFICĂRI ULTERIOARE
- REVERIFICARE IMEDIATĂ

AVANTAJELE UTILIZĂRII LISTELOR DE CONTROL (CHESTIONAR DE AUDIT)

- PĂSTREAZĂ OBIECTIVITATEA AUDITULUI
- ASIGURĂ RITMUL ȘI CONTINUITATEA AUDITULUI
- ELIMINĂ PREJUDECĂȚILE AUDITULUI / AUDITORULUI
- REDUCE SARCINILE AUDITORULUI
- DOCUMENTEAZĂ MODELUL DE AUDIT



ÎNTREBĂRI LA AUDITUL CALITĂȚII

CATEGORIA ÎNTREBĂRII

- GENERALE
- CONCRETE

CARACTERUL ÎNTREBĂRII

- CE VREM SĂ AFLĂM?
- CE CĂUTĂM?

AUDITAREA SE EFECTUEAZĂ DE LA GENERAL LA PARTICULAR!

5W

WHO

CINE?

WHAT

CE?

WHEN

CÂND?

WHERE

UNDE?

WHY

DE CE?

1 H

HOW

CUM?

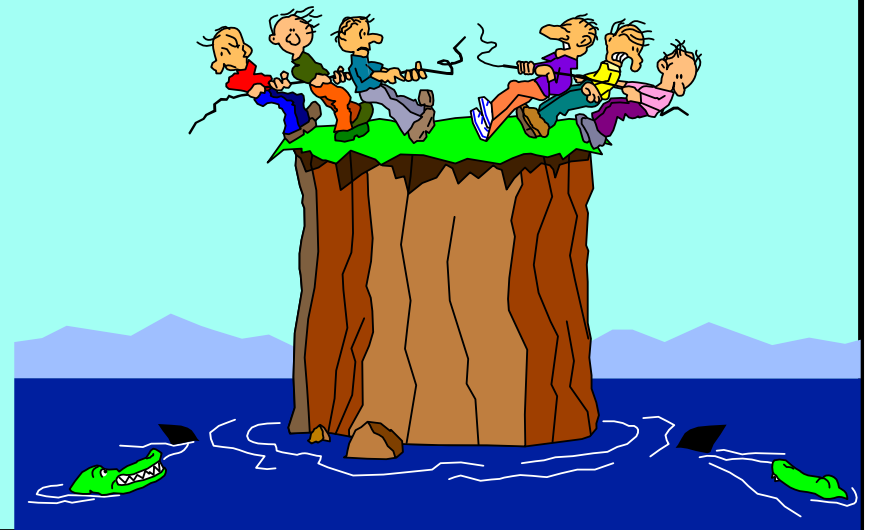
CAZURILE ÎN CARE APAR NECONFORMITĂȚI

1. CERINȚELE INTERNE NU SUNT ÎN CONCORDANȚĂ CU:

- STANDARDUL DE REFERINȚĂ,
- REGLEMENTĂRILE LEGALE,
- CERINȚELE CLIEȚILOR (CONTRACTUALE).

2. PRACTICA NU ESTE ÎN CONCORDANȚĂ CU CERINȚELE.

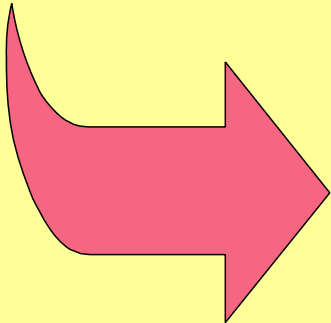
3. PRACTICA NU ESTE EFICACE.



CARACTERISTICILE NECONFORMITĂȚILOR (ABATERILOR)

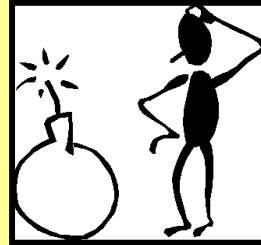


- **CONCRETE, EXACTE, OBIECTIVE, CONCISE,**
- **SE BAZEAZĂ PE INFORMAȚII REALE (OBSERVAȚII ALE AUDITORULUI, INFORMAȚII FURNIZATE DE FUNCȚII RESPONSABILE, DOVEZI DOCUMENTATE),**
- **SUNT LEGATE DE SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII,**
 - **SUNT LIPSITE DE SENTIMENTE ȘI PREJUDECĂȚI,**
 - **SUNT IDENTIFICABILE,**
 - **SUNT UTILE, AJUTĂTOARE.**

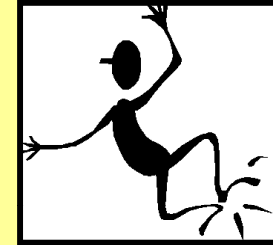


APRECIEREA CATEGORIEI NECONFORMITĂȚILOR

MAJORE



MINORE



LA APRECIEREA CATEGORIEI NECONFORMITĂȚILOR TREBUIE LUATE ÎN CONSIDERARE URMĂTOARELE:

- 1. CE DAUNE REZULTĂ DACĂ NECONFORMITATEA RĂMÂNE NECORECTATĂ?**
- 2. CARE ESTE PROBABILITATEA APARIȚIEI DAUNEI?**
- 3. CE EFECT ARE NECONFORMITATEA ASUPRA FUNCȚIONĂRII SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII?**



CALITĂȚI PERSONALE ALE AUDITORILOR

- SĂ POSEDE ABILITĂȚI DE COMUNICARE,
- SĂ FIE ÎNTOTDEAUNA CALM ȘI POLITICOS,
- SĂ FIE PERSEVERENT DAR ȘI FLEXIBIL,
- SĂ NU SE LASE CONDUS,
- SĂ FIE OBIECTIV,
- SĂ INSPIRE ÎNCREDERE.

